

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG**

Disusun dan diusulkan oleh

**INDRAWATI**

Nomor Stambuk: 10561110 1616



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh :

INDRAWATI

Nomor Stambuk : 105611101616



15/03/2021

1 cp  
Smb. Alumni

R/0026/ADN/21CP  
IND

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah  
Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Nama Mahasiswa : Indrawati

Nomor Stambuk : 105611101616

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

  
Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos M.Si  
NBM : 730727

  
Nasrul Haq, S.Sos, M.PA  
NBM : 1067463

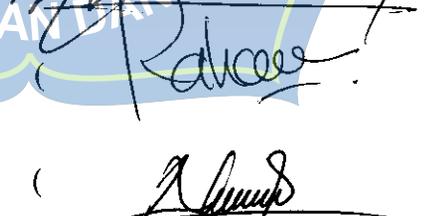
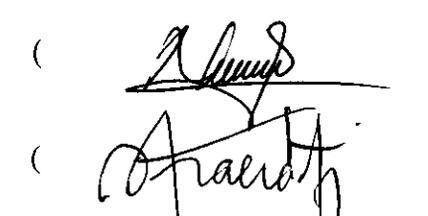
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0158/FSP/A.4-II/II/42/2021. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 25 Februari 2021.

**TIM PENILAI**

Ketua Sekretaris

**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si** **Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM: 730727 NBM: 1084366

- PENGUJI:**
1. Dr. H. Mappamiring., M.Si (  )
  2. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si (  )
  3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP (  )
  4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP (  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Indrawati

Nomor Stambuk: 105611101616

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 25 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Indrawati

## ABSTRAK

**Indrawati, Sudarmi dan Sitti Rahmawati. Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.**

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menjawab tekanan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni dengan tujuan mengumpulkan data serta informasi dari sejumlah informan kunci yang dianggap bisa memberikan informasi dan tipe penelitian studi kasus. Sumber data yakni berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi (Pengamatan), wawancara (Interview), dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan ini dapat mempercepat masyarakat dalam proses pendaftaran haji sehingga pendaftar tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan nomor porsi haji, adanya pemangkasan persyaratan. Ketepatan ditunjukkan melalui birokrasi yang lebih sederhana membuat pelayanan ini lebih cepat dan mudah serta tepat sasaran dalam member pelayanan sehingga proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan. Kejelasan terkait prosedur maupun tata cara pendaftaran haji kini lebih jelas sehingga responsivitas pelayanan ini mudah diurus karena hadirnya responsivitas ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan secara jelas, cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Tindak Lanjut dengan melihat keberhasilan yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan pendaftaran haji yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh beberapa kemenag Kota/Kabupaten di luar provinsi Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci :** Responsivitas, Pelayanan, Jamaah haji

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“(Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat kepada Kedua Orang tua tercinta saya, Ayahandadan Ibunda tercinta dan seluruh keluarga yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan motivasi disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas.

;Dr. Hj. Sudarmi, M.Siselaku Pembimbing I dan Ibu Sitti Rahmawati, S.Sos., M.Siselaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Bapak Prof H Ambo Asse. M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I dan

NasrulHaq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap Dosen dan seluruh jajaran Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir.

Saudara-saudara seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan do'a membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya keluarga+62 dewi rasyid, asriani, xzy mey yuni, sulastris, jihan fahira dan rizka pratiwi yang telah memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada teman kelas 8A Ilmu Administrasi Negara 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Pihak Kementerian Agama Kabupaten Enrekang yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu mendukung dan memberi motivasi dalam proses penyelesaian skripsi. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 25 Februari 2020



**Indrawati**

## DAFTAR ISI

Sampul.....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pernyataan Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Perbedaan Penelitian .....	12
C. Konsep Responsivitas Pelayanan .....	13
D. Konsep Pelayanan Publik .....	18
E. Konsep Layanan Satu Atap .....	22
F. Kerangka Pikir .....	29
G. Fokus Penelitian .....	30
H. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32

C. Sumber Data.....	33
D. Informan Penelitian.....	34
E. Pengumpulan data.....	35
F. Pengabsahan data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37

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

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
1. Kondisi Geografis Kabupaten Enrekang.....	39
2. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	42
3. Wilayah Kerja Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	44
4. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	45
5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	46
6. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	47
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	51
8. Tindak Lanjut Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.....	58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
1. Hasil Penelitian.....	59
2. Pembahasan.....	81

#### **BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan.....	87
2. Saran.....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
----------------------	-----------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>100</b>
----------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 2:1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3:1 Informan Penelitian.....	34
Tabel 4 : 1 Jumlah Sosialisasi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang .....	58
Tabel 4:2 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Enrekang 2019.....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4:1 Struktur organisasi kementerian agama Kabupaten Enrekang.....	46
Gambar 4:2 Struktur organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah .....	47
Gambar 4:3 Tampilan awal aplikasi siskohat .....	62
Gambar 4:4 Menu entry data calon jamaah haji .....	63
Gambar 4:5 Menu entry data bio metrik.....	63



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5, dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (*istatha'ahi*) untuk menunaikannya. Kenikmatan didalam mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya. Dari situlah, semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat tiap tahunnya. Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat haji bukan saja ibadah yang mengandung kebisaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.

Pemerintahan pada saat ini mengalami tekanan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemberian informasi serta dituntut untuk lebih efisien dan efektif. Hal tersebut menyebabkan pemerintahan harus lebih aktif dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan program yang akan dilaksanakan. Peningkatan pelayanan



publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat.

Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah. Sehingga, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Jadi pelayanan yang diberikan harus transparansi, akuntabilitas dan partisipasi.

Ketua Panitia Penelitian, Zaenal Abidin dalam Seminar Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Pelayanan Haji di Indonesia tahun 2019 yang diselenggarakan pada Rabu (4/12) di Jakarta menyampaikan, IKPHDI ini meliputi kepuasan pelayanan jamaah haji dari fase pendaftaran, keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

Ia mengungkapkan, hasil survei untuk indeks pendaftaran haji mencapai 88,97 dengan pelayanan pendaftaran haji di Kabupaten Enrekang mencapai 88,97, indeks keberangkatan 88,26, dengan pelayanan pelunasan BPIH di Kabupaten Enrekang 88,9, pelayanan manasik haji Kabupaten Enrekang 88,26 dan pelayanan PPIH di asrama haji 87,6 kemudian pada indeks kepulangan mencapai 88,08 dengan pelayanan petugas kloter selama di tanah air 88,08 dan pelayanan pengangkutan udara pulang-pergi 88,5.

(minanews.com di akses 2020).

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Harapannya adalah dengan mewujudkan responsivitas pelayanan pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good governance*, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan responsivitas pelayanan ibadah haji. Dalam mewujudkan responsivitas pelayanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif di mata masyarakat. Kementerian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang

berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa.

Untuk menjawab tekanan dan harapan masyarakat. Berbagi kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan responsivitas pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008. Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Intensifikasi Massal Enrekang (Inmas Enrekang) Jamaah Calon Haji (JCH) Kabupaten Enrekang dengan jumlah kuota jamaah 188 orang, sejak memasuki bulan ramadhan JCH Enrekang bergantian mendatangi Kantor Kemenag Enrekang khususnya di Seksi Haji dan Umrah.

Kedatangan Jamaah Calon Haji ini tidak lain untuk berkonsultasi seputar pendaftaran haji. Seperti halnya Umar Bulu Parenta datang menanyakan kapan berangkat dan JCH Enrekang masuk kloter berapa? Sesuai dengan pertanyaan Umar Kasi Haji dan Umrah Kemenag Enrekang dalam hal ini H. Basir memberikan jawaban dan penjelasan akan

pertanyaan Umar bahwa JCH Enrekang akan berangkat bulan Agustus 2019 M, dan JCH Enrekang masuk dikeloter 38 Embarkasi Makassar.(sulsel.kemenag.go.id di akses 2019).

Hal di atas membuktikan bahwa ada masalah dalam responsivitas pelayanan calon jamaah haji di Kabupaten Enrekang yaitu kurangnya respon tentang pelayanan informasi Kemenag kepada Jamaah Calon Haji di lihat dari banyaknya Jamaah Calon Haji yang mendatangi kantor Kemenag Kabupaten Enrekang untuk mencari informasi kloter dan kapan berangkat yang seharusnya pihak kemenag lebih awal memberi informasi kepada jemaah calon haji agar para jemaah calon haji tidak perlu mendatangi kantor Kemenag yang lebih banyak lansia, ini berdampak pada kesehatan para jemaah calon haji pada saat berangkat. Dapat disimpulkan bahwa Responsivitas (daya tanggap) pemberian informasi masih kurang maksimal.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji.

Pendaftaran ibadah haji diatur dalam Pasal26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa *“Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur danyang telah memenuhi persyaratan”*, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: *“Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan*

*persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri". Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, 100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji.*

Standar Operasional Prosedur (SOP) alur pendaftaran haji melalui empat tahap yaitu, membuka rekening di bank yang ditunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke Kemenag untuk mendapatkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) penginputan data diri CJH melalui sistem siskohat serta mencetak SPPH, CJH (Calon Jamaah Haji) kembali lagi ke bank untuk mendapatkan porsi haji dengan membawa SPPH serta buku tabungan haji lalu BPS membuat nota pendebitan rekening tabungan haji sebesar Rupiah 25.000.000 setelah itu BPS menginput nomor pemindah bukuan untuk mendapatkan nomor porsi haji, tahap terakhir adalah CJH membawa seluruh berkas ke Kemenag kembali untuk melakukan pendaftaran ulang atau validasi data. Pendaftaran ini tidak mudah, calon jemaah haji biasanya sering mengeluhkan pelayanan yang lama dan masih berbelit-belit ini yang membuat pelayanan jemaah haji tidak responsif. Bukan hanya itu, para calon jemaah haji juga harus bolak balik dari bank penerima setoran ke Kantor Kemenag yang jaraknya cukup berjauhan untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari (Alphapay.id, di akses 2019).

Melihat hal di atas dapat dikatakan bahwa proses pendaftaran jamaah haji masih banyak memiliki kekurangan yang menjadi masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh karena itu pemerintah khususnya Kabupaten Enrekang harus terus mengevaluasi sistem yang digunakan dalam menyelenggarakan ibadah haji agar dapat memperbaiki proses pelayanan pendaftaran haji kedepannya dengan menerapkan teori Responsivitas Pendaftaran Jamaah Haji, Kecepatan, Ketepatan, Kejelasan, Tindak Lanjut. Dwiyanto, Agus (2008).

Dasar pemikiran peneliti tertarik memilih judul tentang responsivitas pelayanan karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

Melihat responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kabupaten Enrekang yang telah melaksanakan pelayanan pendaftaran jamaah haji namun masih terlihat beberapa kekurangan dalam responsivitas pelayanan seperti kurangnya respon layanan informasi yang diberikan sehingga calon jamaah haji lambat mengetahui informasi terbaru tentang haji. ribetnya alur pelayanan pendaftaran sehingga proses pendaftaran haji menjadi lama. dengan masalah yang telah dipaparkan,

peneliti sangat tertarik melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan uraian yang telah paparkan maka penulis tertarik melakukan penelitian sesuai dengan pembahasan yang telah diuraikan dengan judul **“Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang”**

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimanakah Responsivitas Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Responsivitas Pendaftaran Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji.

2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1.	Ririn Indah Putri (2018)	Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran ibadah haji melalui pengukuran kinerja pelayanan.
2.	Mulyati (2017)	Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kota Makassar telah terlaksana dengan baik. Dilihat dari Proses layanan yaitu Aparatur penyelenggara haji dianggap telah ramah, sopan dan cepat.

3.	Irma Sari Dewi(2019)	Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.	Hasil Penelitian bahwa pendaftaran calon jamaah haji masih sering dikeluhkan oleh masya rakat Gowa Karena masyarakat muslim yang ingin mendaftar harus bolak balik untuk melakukan pendaftaran.
4.	Murdiansyah Herman, Normajatun, Desi Rahmita (2018)	Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.	Hasil Penelitian yaitu Kualitas pelayanan haji dan umrah di Hulu Hilir Sungai sudah baik, apabila dilihat dari dimensi tangible yaitu penampilan,kenyamanan,kemudahan dan penggunaan alat bantu.
5.	Muhammad Ali Yusni (2015)	Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda.	Hasil Penelitian bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit belit.

6.	Ihda Zahrotustsany (2017).	Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran calon jamaah haji berdasarkan sistem komputerisasi pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Tetapi masih perlu di tingkatkan dari segi sosialisasi tata cara pendaftaran haji.
7.	Selviana (2015)	Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.	Hasil Penelitian bahwa pelayanan haji di Jakarta Selatan sudah mulai baik dilihat dari pendaftaran sudah cukup memenuhi standard an sebagian besar memuaskan jamaah haji

**Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu**

## B. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada penggunaan tehnik metode analisis data penelitian terdahulu menggunakan tehnik analisis data induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan, tujuan penelitian terdahulu bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji diberbagai lokasi berbeda, tipe penelitian yang berbeda-beda seperti fenomenologi, studi kasus , etnografi. Disisi lain perbedaan yang penelitian ini yaitu memiliki tahun meneliti yang beda ada yang satu tahun lalu dan 2 tahun lalu.

*Procedural* penelitian terdahulu lebih rinci mengenai pelayanan sedangkan penelitian ini hanya membahas beberapa sub indikator dari pelayanan yaitu responsivitas atau daya tanggap pendaftaran haji. tehnik pengumpulan data yang berbeda penelitian terdahulu kebanyakan menggunakan dua tehnik yaitu hanya observasi dan wawancara sedangkan penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data yang lebih banyak yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Tehnik analisis data penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan tehnik analisi deskriptif yaitu menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah haji) dengan apa adanya dan sesuai kenyataan sedangkan tehnik analisi data penelitian ini yaitu model analisi data interaktif yang menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian.

## **C. Konsep Responsivitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Responsivitas**

Menurut Agus Dwiyanto (2008 : 149-154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu: Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, menurut Dwiyanto (2008) terdapat 2 strategi yang dapat digunakan, yaitu menerapkan strategi KYC (Know Your Customers) dan menerapkan Model Citizen Captep. Prinsip Know Your Customer (KYC) digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna atau pelanggan, birokrasi pelayanan harus mendekati diri dengan pelanggan. Tidak ada alasan bagi birokrasi pemerintah untuk tidak berbuat seperti itu.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Menurut Dwiyanto (2008) Citizen Charter adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan layanan. Citizen charter mendorong penyedia dan pengguna layanan serta stake holders lainnya secara bersama-sama menyepakati jenis, prosedur, waktu, serta biaya pelayanan.

kesepakatan ini harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia dan pengguna layanan. Karena perumusan kesepakatan dilakukan dengan melibatkan warga pengguna, maka Citizen Charter ini dapat memudahkan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan aspirasi warga mengenai penyelenggaraan pelayanan. selain itu, didalam Citizen Charter juga mengatur mekanisme penceduaan keluhan dari pengguna sehingga memberikan peluang kepada penyedia layanan untuk dapat selalu mengetahui keluhan ataupun kebutuhan warga pengguna.

Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik. Menurut Dwiyanto (2008) terdapat metode yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan para pelanggan adalah survei, wawancara, dan observasi. Apabila menggunakan metode survei maka seperangkat daftar pertanyaan harus dipersiapkan untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan aspirasi para pelanggan. Aparat birokrasi juga dapat melakukan wawancara dengan para pelanggan dan sekaligus melakukan observasi untuk mengetahui keinginan mereka.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai

dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dwiyanto, Agus (2008) Penilaian terhadap responsivitas layanan dilihat dari beberapa aspek yaitu sebagai berikut :

1. Kecepatan adalah Setiap keluhan masyarakat hendaknya diidentifikasi dan ditangani dengan cepat. Sesuai dengan mekanisme layanan.
2. Ketepatan adalah Setiap keluhan masyarakat hendaknya direspons dengan tepat.
3. Kejelasan adalah kejelasan dilihat dari isi jawaban jelas dan dapat dipahami.
4. tindak lanjut adalah Aspek tindak lanjut sangat penting dalam penanganan keluhan masyarakat. Aspek ini menilai sejauh mana informasi/keluhan masyarakat tersebut menjadi referensi bagi upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang akan datang.

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

## 2. Indikator Responsivitas

a) Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan  
Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Memberikan pelayanan dengan cepat pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
3. Menyelesaikan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Memastikan pelayanan cermat berarti penyedia layanan harus selalu focus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Memaksimalkan waktu yang tepat dalam pelayanan berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat

untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. (Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46).

### 3. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan berikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara.

Undang-Undang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik (Secara Resmi Bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Adalah Undang-Undang Yang Mengatur Tentang Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Yang Merupakan Efektivitas Fungsi-Fungsi Pemerintahan Itu Sendiri.

Dalam hal ini responsivitas setiap penerima layanan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat agar dapat memberikan pelayanan yang baik. (Rahmayanty, 2010:59).



## **D. Konsep Pelayanan Publik**

### **A. Defenisi Pelayanan Publik**

Menurut Wasistiono dalam Sagita (2010) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai: "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian menurut

Hardiansyah (2011) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Negara berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh karena itu pemerintah harus sepenuh hati dalam menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya agar masyarakat bisa terpuaskan.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat atau lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.

- d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik atau juga disebut pelayanan prima.

### **B. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan menteri Aparatur Pendayagunaan Negara (Kepmen PAN) No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik yaitu :

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk atau berupa dokumen.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan peyampainnya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

### **D. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
  - b. **Waktu penyelesaian.** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
  - c. **Biaya pelayanan.** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
  - d. **Produk pelayanan.** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - e. **Saran dan Prasarana.** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan.** Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- E. Konsep Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji**
1. **Pelayanan Pendaftaran Haji**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang

Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji, Departemen Agama RI  
Direktorat Jenderal Bimbingan

Masyarakat Islam dan Urusan Haji, *petunjuk perjalanan dan kesehatan haji*, atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang undangan. Pelayanan prima 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. Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat, dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar). Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang mengelolaan, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud Pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama. Ibadah haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Haji menurut pengertian Kamus Bahasa Indonesia adalah rukun Islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan

haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai dan wukuf. Hukum haji adalah “Wajib” bagi orang islam yang mampu sekali seumur hidup

Pendaftaran Haji adalah pencatatan nama, alamat, dan lainlain dalam daftar (perihal mendaftar). Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama.

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi. 19 SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haj 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*.

## 2. Pedoman Pendaftaran ibadah haji

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa "*Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur yang telah memenuhi persyaratan*", kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: "*Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dalam peraturan Menteri*". Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah telah menetapkan pedoman pendaftaran haji reguler pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah NOMOR D/ 28/ 2016 tentang pedoman pendaftaran haji reguler merupakan acuan bagi petugas pada Kantor Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan jamaah haji.

### a. Ketentuan Pendaftaran ibadah haji

#### 1) Ketentuan Umum pendaftaran

- a) Pendaftaran jamaah haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun,

- b) Pendaftaran jemaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota domisilicalon jemaah haji sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP),
- c) Pendaftaran haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk mengambilan foto dan sidik jari,
- d) Jamaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) Tahun sejak menunaikan ibadah haji terakhir.
- 2) Ketentuan lain-lain pendaftaran Apabila jemaah haji sudah mendapatkan bukti setoran awal BPIH namun tidak memenuhi persyaratan pendaftaran, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota mengirim surat ke Direktur pengelolaan Dana Haji untuk mengembalikan dana setoran awal jemaah yang bersangkutan.
- Pendaftaran haji dinyatakan sah setelah yang bersangkutan mendapatkan nomor porsi, nomor porsi hanya berlaku bagi jemaah haji yang bersangkutan dan tidak dapat digantikan, nomor porsi digunakan sebagai dasar dalam pelayanan jemaah haji. Bilamana terdapat kehilangan bukti setoran awal BPIH asli, dapat dicetak ulang di BPS BPIH tempat setor awal dengan ketentuan:
- a) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat
- b) Melampirkan surat keterangan dari kementerian agama kabupaten / kota domisili.

c) Melampirkan salinan buku setoran awal BPIH yang telah ditempel pas foto jamaah haji yang bersangkutan.

Bilamana terdapat kehilangan SPPH asli, dapat dicetak ulang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota setelah mendapatkan otorisasi dari kantor wilayah kementerian agama provinsi dengan ketentuan:

- a) Melampirkan surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat
- b) Melampirkan salinan SPPH yang telah ditempel foto jamaah haji bersangkutan.

Dalam hal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota sesuai domisili tidak dapat menerima pendaftaran, maka pendaftaran jamaah bersangkutan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota terdekat. Bilamana terjadi kendala pendaftaran sehingga melebihi batas waktu 5 (lima) hari kerja, maka petugas Kantor Kementerian Agama mengajukan surat pembukaan blokir batas akhir pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama Provinsi.

Persyaratan Pendaftaran Persyaratan pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji regulur pada Pasal 4, antara lain:

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) Tahun pada saat mendaftar

- 3) KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah
- 4) Kartu Keluarga
- 5) Akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
- 6) Tabungan atas nama jamaah yang bersangkutan pada BPS BPIH
- 7) Pas foto berwarna 3 x 4 cm berjumlah 10 lembar dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a) Pas foto berwarna dengan latar belakang warna putih
  - b) Warna baju / kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jamaah haji wanita menggunakan busana muslimah.
  - c) Tidak menggunakan kaca mata, dan
  - d) Tampak wajah minimal 80 persen (delapan puluh persen).
  - e) Bupati / wali kota dapat menambah persyaratan pendaftaran berupa surat keterangan domisili.

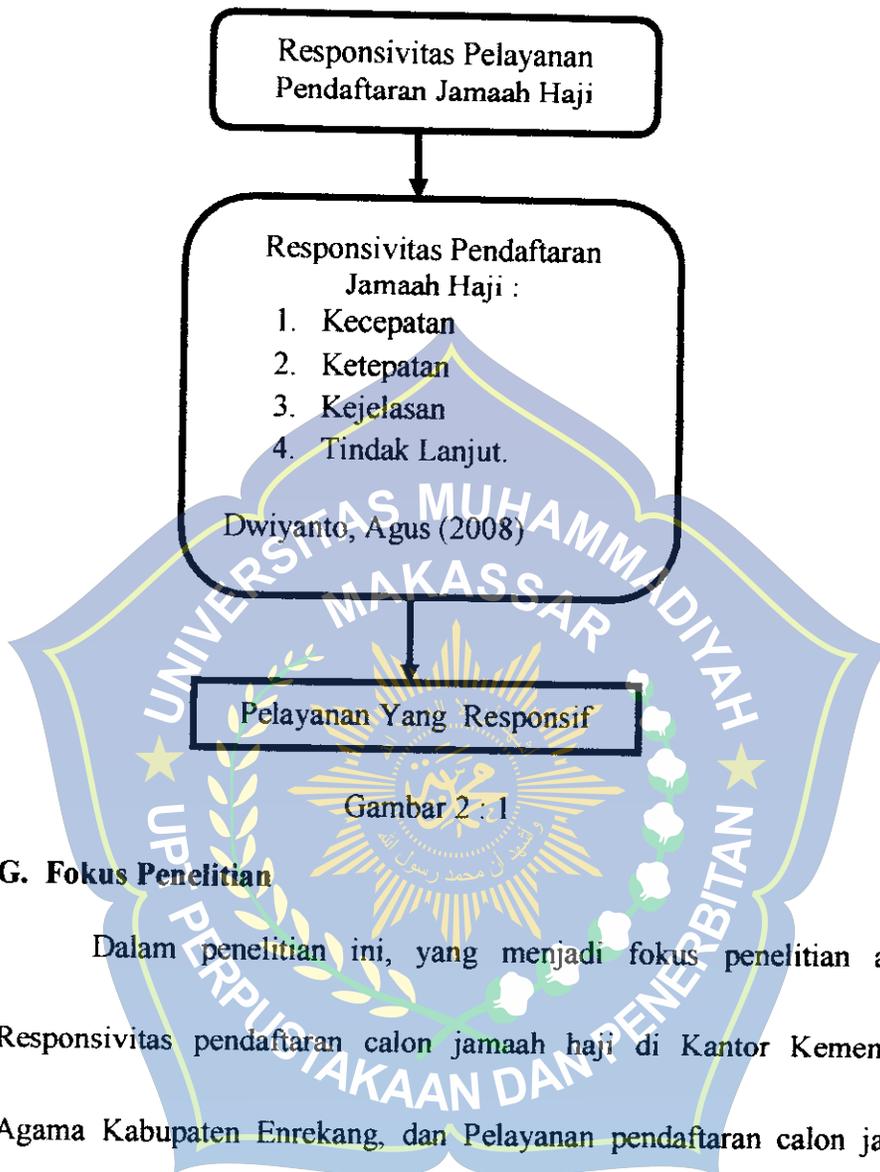
Tujuan pelayanan dalam pendaftaran ibadah haji tidak lain adalah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan prosesnya. Mulai dari penyerahan berkas persyaratan, buka rekening bank tempat pembayaran setoran awal, verifikasi dan validasi data, pengambilan sidik jari hingga penandatanganan oleh pejabat Kemenag yang berwenang. Dengan mendekatkan Bank Penerima Setoran (BPS)

Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) pada Kantor Kementerian Agama, hal tersebut akan mempercepat proses pendaftaran karena masyarakat tidak harus bolak-balik antara Kemenag dan Bank yang jaraknya lumayan jauh.

#### **F. Kerangka Pikir**

Berdasarkan uraian di atas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis merumuskan kerangka pikir sebagai dasar dalam penelitian ini. Dalam menciptakan pelayanan yang responsif ada beberapa aspek yang harus dijalankan oleh seorang birokrat agar tercapainya sistem pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pada penelitian ini penulis fokus menggunakan teori Dwiyanto, Agus (2008) Penilaian terhadap responsivitas layanan dilihat dari beberapa aspek yaitu Kecepatan, ketepatan, kejelasan dan tindak lanjut, sehingga dapatlah disusun kerangka pikir sebagai berikut:

### Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2 : 1

#### G. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Responsivitas pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang, dan Pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

#### H. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Kecepatan adalah Setiap masyarakat muslim yang mendaftar haji hendaknya diidentifikasi dan ditangani dengan cepat. Sesuai dengan mekanisme layanan seperti membuka tabungan,

menandatangani surat pernyataan, melakukan transfer setoran awal ke rekening kementerian agama, mendapatkan bukti setoran awal dan mendatangi kantor kementerian agama.

2. Ketepatan adalah masyarakat muslim yang ingin mendaftar hendaknya direspons dengan tepat dimaksudkan agar semua masyarakat yang ingin berangkat haji terdaftar dengan resmi di pemerintahan khususnya kementerian agama Kabupaten Enrekang .
3. Kejelasan adalah isi jawaban jelas pegawai kementerian agama enrekang dalam merespon keluhan masyarakat muslim yang ingin daftar haji dan kejelasan memahami keluhan masyarakat dimaksudkan keluhan masyarakat seperti lamanya waktu pelayanan , alur yang masih banyak , persyaratan tidak dipangkas hal ini harus diperjelas agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. tindak lanjut adalah Aspek tindak lanjut sangat penting dalam penanganan keluhan masyarakat dalam member pelayanan khususnya pendaftaran jamaah haji. Aspek ini menilai sejauh mana keluhan masyarakat tersebut menjadi referensi bagi upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang akan datang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama 2 (Dua) bulan terhitung dari 10 Agustus 2020 sampai 10 Oktober 2020 mulai dari penulisan proposal, konsultasi, ujian proposal sampai pada penyelesaian dan penulisan skripsi.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Enrekang. Dimana objeknya adalah Kementerian Agama Kabupaten Enrekang selaku instansi yang memiliki wewenang dalam masalah responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji. Alasan peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Enrekang berdasarkan fenomena yang terjadi dalam responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji, dimana pemerintah Kabupaten Enrekang telah melaksanakan pelayanan pendaftaran jamaah haji namun masih terlihat beberapa kekurangan dalam responsivitas pelayanannya serta masih banyak proses pelayanan yang berbelit-belit.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Dengan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif karena menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia untuk memberi informasi mengenai masalah-masalah yang diteliti.

## C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data Sekunder data yang diperoleh untuk mendukung data primer yang sumbernya dari data-data yang sudah diperoleh sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan peneliti. Pada penelitian data sekunder yang dimaksud adalah sebagai berikut:
  - a) Studi kepustakaan tentang pengumpulan data-data yang diperoleh melalui Undang-Undang Dasar, buku-buku ilmiah, tulisan (jurnal), karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.
  - b) Dokumen tentang catatan yang ada dilokasi serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

#### D. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* agar dapat menentukan informan penelitian. *Purposive sampling* adalah pemilihan informan bukan berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau wilayah namun didasarkan padatujuan dan pertimbangan yang ditetapkan berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan.

Informan penelitian sebagai berikut:

Nama Informan	Jabatan	Jumlah
Drs. Fakhri Abbas, M.Pd	Kepala Penyelenggara Haji & Umroh	1
Muna, ST	Operator Siskohat	1
Ilmi Saputri	Customer Service Bank BRI	1
Nurhayati	Calon Jamaah Haji Enrekang	1
Lahidan	Calon Jamaah Haji Enrekang	1
Mujidan	Calon Jamaah Haji Enrekang	1
<b>JUMLAH</b>		<b>6</b>

Tabel 3.1

Sumber : [Kemenag.sulsel.go.id](http://Kemenag.sulsel.go.id)

Informan dipilih karena dianggap sebagai birokrat yang paling mengetahui masalah responsivitas pelayanan pendaftaran haji di Kabupaten Enrekang. Data yang dapat diperoleh dari informan yaitu catatan yang ada pada informan mengenai pelayanan pendaftaran haji serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian dan seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan peneliti.

## E. Tehnik Pengumpulan Data

Pada dasarnya dalam sebuah penelitian dibutuhkan data-data yang menunjang kredibilitas penelitian kita, maka dari itu didalam penelitian ini peneliti menggunakan dan mengabungkan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

### 1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan dengan teknik observasi, peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian, sehingga peneliti dapat melihat dan menarik kesimpulan terhadap Responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji Serta faktor pendukung dan penghambat Responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kabupaten Enrekang.

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara digunakan agar memperkuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil observasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan caratanya jawab langsung lisan dengan informan yang dianggap mengetahui masalah yang diteliti yang berkaitan Responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji Serta faktor pendukung dan penghambat Responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kabupaten Enrekang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik seperti, foto-foto, tempat

penyimpangan arsip. Dokumentasi dibutuhkan karena dapat menunjang keabsahan sebuah hasil penelitian.

## **F. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data bentuk batasan berkaitan siatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar variabel yang ingin diukur. Keabsahan data dapat dicapai dengan pengumpulan data dengan cepat. Salah satunya dengan cara proses triangulasi, teknik pemeriksaan keabsahan data untuk memanfaatkan sesuatu yang diluar data untuk keperluan serta sebagai pembanding terhadap data.

### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dengan membandingkan cara mengecek ulang tingkatan kepercayaan informasi yang diperoleh dengan sumber yang berbeda. Membandingkan hasil pengamatan dan wawancara, membandingkan yang dijelaskan umum dan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### **2. Triangulasi Teknik**

Teknik data untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk melihat kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh dengan wawancara, selanjutnya dicetak dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner.

### **3. Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berhubungan erat dengan pengecekan data berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu perubahan dari waktu ke waktu. Agar mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

### G. Tehnik Analisis Data

Analisa data untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat

peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Kondisi Geografis Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di Kota Enrekang ± 236 Km sebelah utara Makassar. Secara administratif terdiri dari 12 kecamatan defenitif terdapat 129 kelurahan/desa, yaitu 17 kelurahan dan 112 desa, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 Km<sup>2</sup>. Terletak pada koordinat antara 3o 14' 36" sampai 03o 50' 00" Lintang Selatan dan 119o 40' 53" sampai 120o 06' 33" Bujur Timur.

Batas wilayah kabupaten ini adalah sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja, sebelah selatan dengan Kabupaten Luwu, sebelah timur dengan Kabupaten Sidrap dan sebelah barat dengan Kabupaten Pinrang.

Kabupaten ini pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 – 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai. Secara umum keadaan Topografi wilayah didominasi oleh perbukitan/pegunungan yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%.

Musim yang terjadi di Kabupaten Enrekang ini hampir sama dengan musim yang ada di daerah lain yang ada di Propinsi Sulawesi

Selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau dimana musim hujan terjadi pada bulan November - Juli sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Agustus - Oktober.

Jumlah penduduk Kabupaten Enrekang pada tahun 2012 sudah mencapai 255.089 jiwa, yang terdiri dari 129,975 jiwa laki-laki dan 125,114 perempuan. Penduduknya sebagian besar pemeluk Agama Islam dengan mata pencaharian utama pada Sektor Pertanian ( $\pm 65\%$ ). Ditinjau dari kerangka pengembangan wilayah maupun secara geografis Kabupaten Enrekang juga dapat dibagi kedalam dua kawasan yaitu Kawasan Barat Enrekang (KBE) dan Kawasan Timur Enrekang (KTE). KBE meliputi Kecamatan Alla, Kecamatan Anggeraja, Kecamatan Enrekang dan Kecamatan Cendana, sedangkan KTE meliputi Kecamatan Curio, Kecamatan Malua, Kecamatan Baraka, Kecamatan Bungin dan Kecamatan Maiwa. Luas KBE kurang lebih 659,03 Km<sup>2</sup> atau 36,90% dari Luas Kabupaten Enrekang sedangkan luas KTE kurang lebih 1.126,98 Km<sup>2</sup> atau 63,10% dari, Luas wilayah Kabupaten Enrekang.

Dilihat dari aktifitas perekonomian, tampak ada perbedaan signifikan antara kedua wilayah tersebut. Pada umumnya aktifitas perdagangan dan industri berada pada wilayah KBE. Selain itu industri jasa seperti transportasi, telekomunikasi, hotel, restoran, perbankan, perdagangan industri pengolahan hasil pertanian berpotensi dikembangkan di wilayah tersebut. Sedangkan KTE yang selama ini

dianggap relatif tertinggal bila dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana sosial ekonomi, sangat memadai dari segi potensi SDA, sehingga amat potensial untuk pengembangan pertanian yaitu pertanian tanaman pangan/ hortikultura, perkebunan dan pengembangan hutan rakyat.

Timur Enrekang yang memiliki wilayah yang luas dengan berbagai potensinya memberi peluang untuk pengembangan pertanian tanaman pangan dan hortikultura serta tanaman perkebunan dan kehutanan. Adanya keterbatasan akses KTE terhadap Kawasan Barat Enrekang mengindikasikan perlunya kebijakan atau langkah langkah strategis yang memungkinkan kedua wilayah tersebut dapat bersinergi untuk menuju pencapaian visi dan misi daerah. Keberagaman kondisi geografis pada setiap wilayah menyebabkan adanya variasi komoditas unggulan yang memberi peluang untuk dikembangkan pada setiap wilayah.

Dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki kekhasan tersendiri. Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan Enrekang (Massenrempulu') berada diantara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tana Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas 3 bahasa dari 3 rumpun etnik yang berbeda di Massenrempulu', yaitu bahasa Duri, Enrekang dan Maiwa. Bahasa Duri dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Alla', Baraka, Malua, Buntu Batu, Masalle, Baroko, Curio dan sebagian

penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Enrekang dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Enrekang, Cendana dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Maiwa dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Maiwa dan Kecamatan Bungin. Melihat dari kondisi sosial budaya tersebut, maka beberapa masyarakat menganggap perlu adanya penggantian nama Kabupaten Enrekang menjadi Kabupaten Massenrempulu', sehingga terjadi keterwakilan dari sisi sosial budaya.

## **2. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang**

Secara nasional organisasi Kementerian Agama (Departemen Agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945.

Ketika wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara masih merupakan wilayah satu provinsi yakni Provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara, instansi Departemen Agama di tingkat Provinsi ketika itu bernama Jawatan Urusan Agama (JAURA) berkedudukan di Makassar, Sulawesi Selatan. Kepala Jawatan Urusan Agama yang pertama dijabat oleh Bapak Gazali (1950-1952), yang berkantor di Jalan Jenderal Ahmad Yani Makassar (sekarang Kantor Polwiltabes Makassar). Kantor Jawatan Urusan Agama ini bertugas sebagai perpanjangan tugas pemerintah pusat pada bidang agama dan keagamaan di tingkat provinsi. Setelah Bapak Gazali menjabat

kepala Jawatan tahun 1950-1952, dilanjutkan oleh Bapak Ismail Napu (tahun 1952-1955) dan selanjutnya H. Zainuddin (1955-1960).

Pada tahun 1960, Kantor Jawatan Urusan Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipindahkan dari Jalan Jend. Ahmad Yani ke Jalan WR. Supratman pada masa Bapak Rahman Tahir (1960-1962). Pada tahun 1964, dijabat oleh KH. Badawi (1962-1964) terjadilah peralihan wilayah administratif provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara dibagi menjadi dua wilayah. Provinsi Sulawesi Tenggara berdiri sendiri sebagai satu wilayah administratif ditandai dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964.

Seiring dengan tuntutan pelayanan pemerintahan, maka pada masa jabatan KH. Hasan (1967) Kantor Jawatan Urusan Agama berubah nomenklturnya menjadi Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Perubahan nomenklatur ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, khususnya di Sulawesi Selatan. Perubahan nomenklatur ini juga, menjadikan lokasi kantor dipindahkan ke Jalan Nuri hingga sekarang ini, pada saat itu dijabat oleh Bapak KH. Muh. Siri (1967-1970).

Berdasarkan Kepres Nomor 44 tahun 1974, Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Kedudukan, tugas pokok, fungsi serta susunan dan tata kerja Departemen Agama, maka instansi Departemen Agama tingkat provinsi berubah nomenklturnya menjadi

Kantor Wilayah Departemen Agama, termasuk Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada tahun 2010, terbit Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan Departemen menjadi Kementerian, maka nama Departemen Agama diubah menjadi Kementerian Agama. Saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang secara struktural membawahi 9 Kantor Urusan Agama se Kabupaten Enrekang.

Kegiatan pembangunan dalam wilayah Enrekang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional secara keseluruhan. Berbagai upaya untuk peningkatan kualitas manusia dan keseluruhan aspek kehidupannya telah dilaksanakan pembangunan disegala bidang, termasuk pembangunan sektor agama, yang memiliki posisi dan peran mendasar sebagai landasan etika, moral dan spiritual dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat sejahtera dan bahagia yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

### **3. Wilayah Kerja Kementerian Agama Kabupaten Enrekang**

Wilayah kerja adalah daerah yang menjadi kekuasaan dalam menjalankan tugas. Kementerian agama Kabupaten Enrekang memiliki 9 kecamatan wilayah kerja, berikut nama-nama kecamatan tersebut :

- 1) Kawasan Barat Enrekang (KBE)
  - (a) Kecamatan Alla



(b) Kecamatan Anggeraja

(c) Kecamatan Enrekang

(d) Kecamatan Cendana

2) Kawasan Timur Enrekang (KTE)

(a) Kecamatan Curio

(b) Kecamatan Malua

(c) Kecamatan Baraka

(d) Kecamatan Bungin

(e) Kecamatan Maiwa

#### 4. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Adapun visi misi kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang yaitu:

##### Visi

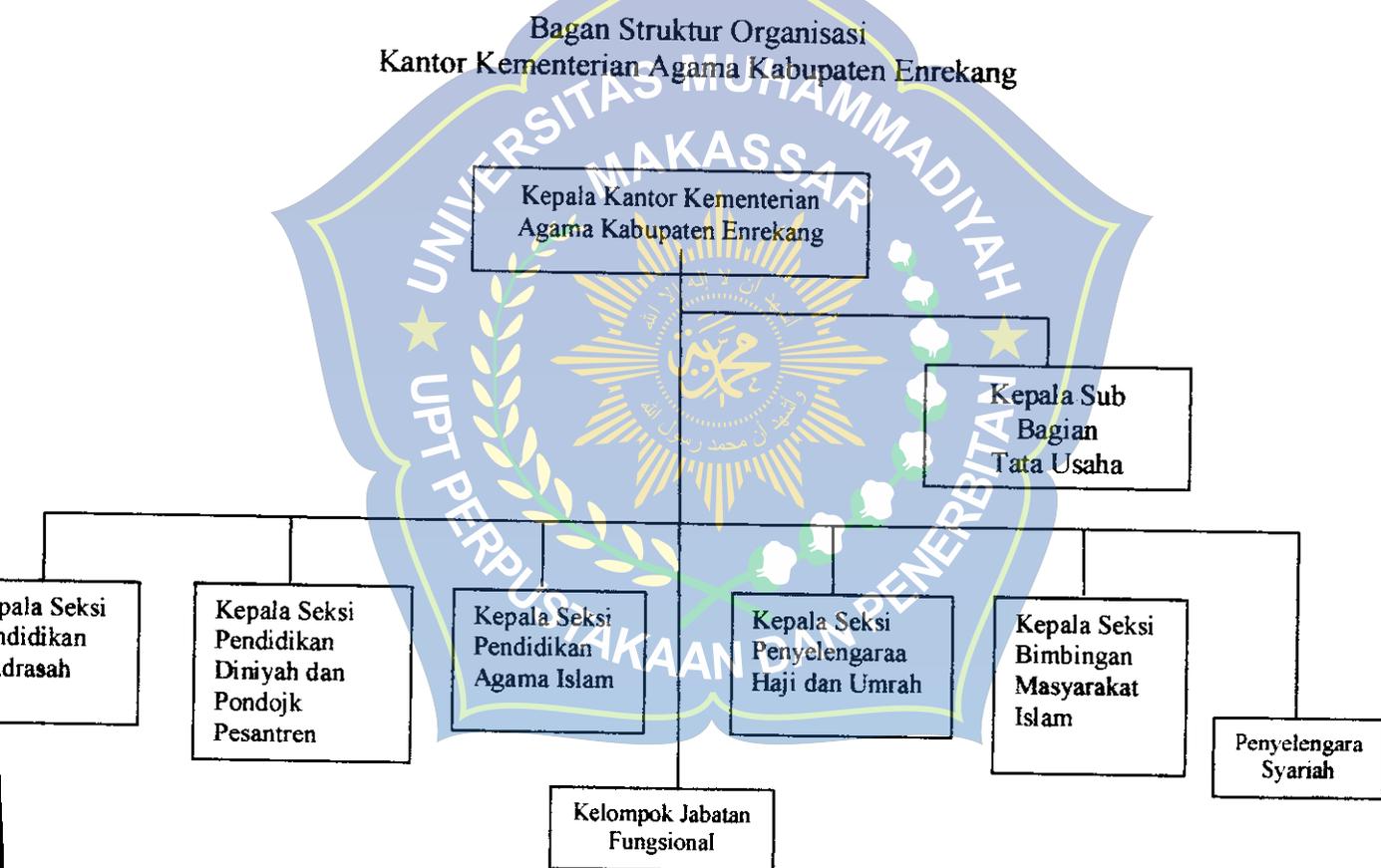
”Terwujudnya masyarakat massenrempulu taat beragama,rukun,cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

##### Misi

1. meningkatkan kualitas kehidupan beragama
2. meningkatkan kualitas kerukunan umat islam
3. meningkatkan kualitas raudhatul athfal, bustanul athfal, madrasa, pendidikan agama dan pendidikan keagaman
4. meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji
5. mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bersinerji.

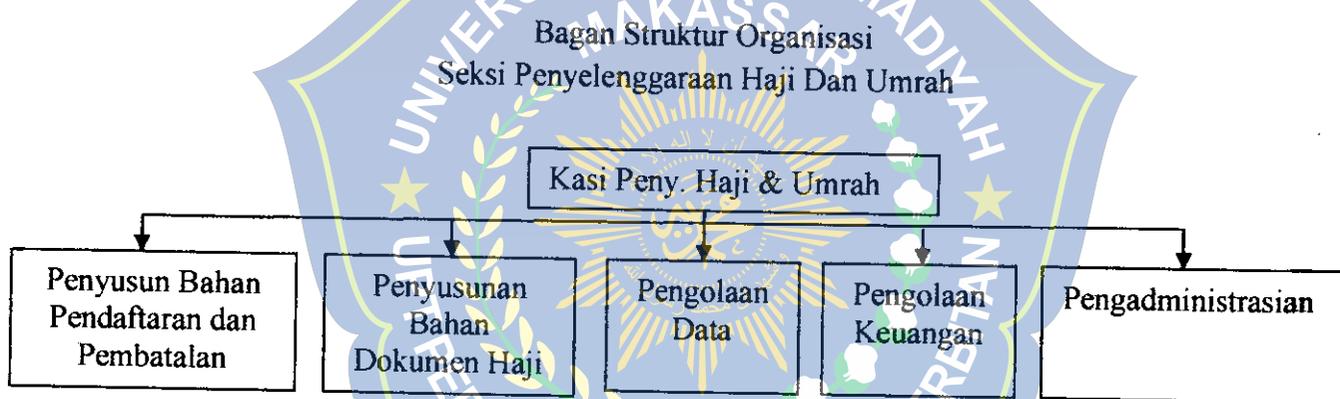
## 5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. pembagian struktur organisasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Struktur organisasi kementerian agama kabupaten Enrekang  
Sumber: Dokumentasi Seksi PHU

Gambar tersebut adalah bagan struktur organisasi kantor kementerian agama kabupaten Enrekang, yang terdiri dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa, kepala Sub Bagian tata usaha, seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan dan pondok pesantren, seksi pendidikan agama islam, seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah, seksi bimbingan masyarakat islam, penyelenggara syariah dan keleompok jabatan fungsional. Adapun bagan struktur organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kabupaten Enrekang adalah sebagai berikut:



Gambar 4:2 Struktur organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah  
Sumber : Dokumentasi seksi PHU

## 6. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Berikut uraian tugas seksi penyelenggaraan haji dan umrah:

- a. Kepala Seksi penyelenggaraan haji dan umrah
  - 1) Merencanakan kegiatan tahunan dan rencana anggaran kegiatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

- 2) Melakukan Pendistribusian pelaksanaan tugas di lingkup Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah kepada pelaksana guna kelancaran tugas.
- 3) Melakukan Penyiapan bahan dalam pelayanan di bidang Data dan Informasi Haji.
- 4) Melakukan penyiapan Pelaksanaan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler.
- 5) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler.
- 6) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi.
- 7) Mempersiapkan bahan Pelayanan kelengkapan Administrasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji.
- 8) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
- 9) Mempersiapkan bahan pelayanan terkait Pengaduan Masyarakat.
- 10) Melaksanakan Pengawasan dan Pengendalian Barang Milik Haji (BMH).
- 11) Mempersiapkan bahan Pelayanan pada Pembinaan Manasik dan Sosialisasi Haji.
- 12) Mempersiapkan bahan Pelayanan Permohonan Rekomendasi Pengurusan Paspor jamaah Umrah.

13) Mempersiapkan bahan pengelolaan Keuangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

14) Mempersiapkan bahan penyusunan Laporan Keuangan Anggaran PAOH.

b. Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan

1) Menyusun Data Informasi Haji

2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler

3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler

4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi

5) Melaksanakan Pelayanan kelengkapan Administrasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji

6) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

7) Menyusun Rencana Anggaran Kegiatan dan Lembaga (RAKL) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang.

8) Pengelolaan Persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah haji.

9) Memberikan pelayanan terkait Pengaduan Masyarakat.

c. Penyusun Bahan Dokumen Haji

1) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler.

2) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler.



- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi.
  - 4) Menyiapkan persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
  - 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan jamaaah haji.
  - 6) Melaksanakan Penginputan dan Pengendalian Barang Milik Haji (BMH).
  - 7) Melakukan Pelayanan pada Pembinaan Manasik Haji.
  - 8) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji.
  - 9) Melaksanakan Pelayanan Permohonan Rekomendasi Pengurusan Paspor Umrah.
- d. Pengelolaan Data
- 1) Mengelola data informasi haji.
  - 2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler.
  - 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler.
  - 4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi.
  - 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
  - 6) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji.
- e. Pengelolaan Keuangan

- 1) Melaksanakan pengelolaan Keuangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 2) Menyusun Laporan Keuangan Anggaran PAOH.
- 3) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji.

f. Pengadministrasian

- 1) Mengelola Persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah haji.
- 2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler.
- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler dan Validasi.
- 4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi.
- 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
- 6) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji.

**7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang**

a. Persyaratan Pendaftaran Haji

Dalam proses pendaftaran haji beberapa persyaratan dan prosedurnya kini telah berbeda dengan sebelumnya. Berikut persyaratan pendaftaran haji:

1. Beragama islam
2. Berusia 12 tahun saat mendaftar

3. Memiliki kartu keluarga
4. Memiliki KTP masih berlaku sesuai domisili
5. Memiliki akta kelahiran/kutipan akta nikah/ijazah
6. Memiliki tabungan di Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
7. Surat kesehatan dari puskesmas atau dokter
8. Membawa pas foto 80% muka sebanyak 10 lembar

Persyaratan diatas adalah persyaratan administrasi yang lama, terdapat sedikit perbedaan persyaratan administrasi yakni sekarang tidak perlu lagi membawa surat keterangan kesehatan dari puskesmas maupun dokter.

b. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Setelah persyaratan lengkap masyarakat yang ingin mendaftar haji langsung ke BPS BPIH untuk melakukan pembuatan buku tabungan dan penyetoran awal biaya haji minimal Rp25.000.000, berikut daftar BPS yang terdapat di Kabupaten Enrekang yaitu BNI syariah, syariah mandiri, BRI syariah, mega syariah, permata syariah, CIMB niaga syariah, muamalat dan panin syariah.

Selain persyaratan yang sedikit berbeda, prosedur atau mekanismenya pun berbeda. Penulis akan paparkan perbedaan SOP lama dan SOP baru oleh kementerian agama Kabupaten Enrekang. Berikut SOP lama yang melalui 4 (empat) tahap:

1. CJH melakukan pembukaan tabungan haji dan penyetoran awal di salah satu bank yang telah ditetapkan.
2. CJH ke kantor Kemenag untuk mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dengan melampirkan salinan KTP, KK dan rekening tabungan.
3. Pengambilan foto berwarna latar putih dengan tampak muka 80% dan sidik jari.
4. Penginputan data diri CJH melalui sistem Online atau SISKOHAT
5. Mencetak SPPH dan Foto.
6. Pengesahan atau penandatanganan SPPH oleh Kasi PHU.
7. Calon Haji datang ke Cabang BPS-BPIH untuk mengambil nomor porsi haji dengan membawa SPPH yang telah di tandatanganai dengan membawa 5 (lima) lembar pas photo dan buku tabungan Haji.
8. BPS-BPIH membuat nota pendebetn rekening tabungan haji sebesar Rp. 25 juta untuk ditransfer ke rekening Menteri Agama. Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Cabang BPS-BPIH yang ditunjuk sebagai pooling dana Tabungan Haji.
9. Cabang BPS-BPIH menginput nomor pemindahbukuan / transfer dan data SPPH untuk mendapatkan nomor porsi.
10. Kemudian Calon Haji mendapatkan bukti setoran awal dan bukti pendebetn.

11. Setelah mendapatkan nomor porsi dan bukti setoran awal BPIH Calon Haji mendaftar ulang ke Kankemenag setempat.

12. Penyerahan SPPH warna Hijau Kepada Jamaah Haji dan Bukti Setoran Awal BPIH Asli (lembaran pertama).

13. Pengarsipan Berkas Jamaah haji.

c. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)

Syarat pengurusan Surat Pendaftaran Pergi Haji sebagai berikut :

1. Mendatangi kantor kemenag
2. Segera mengisi buku tamu dan formulir pendaftaran haji
3. Foto dan sidik jari yang akan dimasukkan ke SPPH
4. Menandatangani dokumen SPPH dan akan menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran.
5. Setelah SPPH di dapatkan Calon jamaah haji akan di infokan jadwal keberangkatan.

d. Barang Milik Haji (BMH)

Barang Milik Haji yang selanjutnya disingkat BMH adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban Dana Haji dan/atau berasal dari perolehan lainnya yang sah. Dana Haji adalah dana setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan/atau nilai manfaatnya yang dikuasai oleh negara dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPIH adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji. Pengelola Barang adalah pejabat yang

berwenang dan bertanggung jawab menetapkan kebijakan dan melakukan pengelolaan BMH. Pengguna Barang yang selanjutnya disingkat PB adalah pejabat pemegang kewenangan penggunaan Barang Milik Haji. Pengguna Barang Wilayah yang selanjutnya disingkat PBW adalah pejabat pada Kementerian Agama yang ditunjuk oleh Pengguna Barang untuk menggabungkan laporan BMH dari Kuasa Pengguna Barang di wilayahnya.

Kuasa Pengguna Barang yang selanjutnya disingkat KPB adalah pejabat pada Kementerian Agama dan Kantor Teknis Urusan Haji yang ditunjuk oleh Pengguna Barang untuk menggunakan barang yang berada dalam penguasaannya dengan sebaik-baiknya. Penilai adalah pihak yang melakukan penilaian secara independen berdasarkan kompetensi yang dimilikinya. Penilaian adalah proses kegiatan untuk memberikan suatu opini nilai atas suatu objek penilaian berupa BMH pada saat tertentu.

Pemindahtanganan adalah pengalihan kepemilikan BMH. Penjualan adalah pengalihan kepemilikan Barang Milik Haji kepada pihak lain dengan menerima penggantian dalam bentuk uang. Hibah adalah pengalihan kepemilikan barang dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada pihak ketiga atau pihak ketiga kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tanpa memperoleh penggantian. Pihak Ketiga adalah pihak di luar KPB meliputi yayasan, perusahaan swasta, dan pemerintah. Penghapusan adalah tindakan menghapus BMH dari Daftar Barang, dengan menerbitkan Keputusan

dari pejabat yang berwenang untuk membebaskan PB /KPB dari tanggungjawab administrasi dan fisik atas barang yang berada dalam penguasaannya. Penatausahaan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Inventarisasi adalah kegiatan untuk melakukan, pendataan, pencatatan, dan pelaporan hasil pendataan BMH, Daftar Barang Pengguna yang selanjutnya disingkat, dengan DBP adalah daftar yang memuat data BMH yang digunakan oleh Pengguna Barang, Daftar Barang Pengguna Wilayah yang selanjutnya, disingkat DBPW adalah daftar yang memuat data BMH yang disusun oleh masing masing PBW, Daftar Barang Kuasa Pengguna yang selanjutnya disingkat, dengan DBKP adalah daftar yang memuat data BMH yang dimiliki oleh masing-masing KPB, Laporan Barang Pengguna yang selanjutnya disingkat LBP adalah laporan yang disusun oleh PB yang menyajikan posisi BMH pada awal dan akhir periode tertentu secara

Semesteran dan tahunan serta mutasi yang terjadi selama periode tersebut, Laporan Barang Pengguna Wilayah yang selanjutnya disingkat LBPW adalah laporan yang disusun oleh PBW yang menyajikan posisi BMH pada awal dan akhir periode tertentu secara semesteran dan tahunan serta mutasi yang terjadi selama periode tersebut. laporan Barang Kuasa Pengguna yang selanjutnya disingkat LBKP adalah laporan yang disusun oleh KPB yang menyajikan posisi BMH pada awal dan akhir periode

tertentu secara semesteran dan tahunan serta mutasi yang terjadi selama periode tersebut.

e. Rencana Anggaran Kegiatan dan Lembaga (RAKL)

Rencana Anggaran Kegiatan dan Lembaga adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan ibadah haji dan umrah, biaya penyelenggaraan haji.

Anggaran operasional kementerian agama tentang penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 sudah terealisasi, meski jemaah batal diberangkatkan akibat pandemi Covid-19. per 31 Agustus 2020, anggaran untuk pengadaan gelang identitas jemaah dan pencetakan buku manasik haji sebesar Rp 7,19 miliar telah terpakai sebesar Rp 6,45 miliar.

Anggaran sebesar Rp 7.194.288.838, realisasinya Rp 6.455.264.838 atau 89,73 persen untuk haji reguler, total anggaran yang terpakai yaitu sebesar Rp 5,93 miliar. Sebanyak Rp 2,71 miliar untuk pengadaan dan pengiriman gelang identitas dan Rp 3,22 miliar untuk pencetakan buku manasik haji. Kemudian, untuk haji khusus, total anggaran yang terpakai atau Rp 515,38 juta. Rincinya, Rp 236,4 juta untuk pengadaan gelang identitas dan Rp 278,9 juta untuk pencetakan buku manasik haji, gelang dan buku manasik haji tersebut akan dipakai untuk keberangkatan jemaah haji di tahun depan. Anggaran Haji 2020 Terpakai Rp 6,45 Miliar untuk Pengadaan Gelang dan Buku Manasik.

## 8. Tindak Lanjut Kementerian Agama Kabupaten Enrekang Terhadap Calon Jamaah Haji

Kecamatan	Hari dan Tanggal Sosialisasi	Jumlah Sosialisasi
Kecamatan Malua	Rabu, 04 November 2020	1 Kali
Kecamatan Anggeraja	Rabu, 04 November 2020	1 Kali
Kecamatan Baraka	Kamis, 05 November 2020	1 Kali
Kecamatan Bungin	Senin, 09 November 2020	1 Kali
Kecamatan Curio	Rabu, 11 November 2020	1 Kali
Kecamatan Alla	Rabu, 11 November 2020	1 Kali
Kecamatan Maiwa	Kamis, 12 November 2020	1 Kali
Kecamatan Cendana	Kamis, 23 November 2020	1 Kali
Kecamatan Masalle	Jumat, 13 November 2020	1 Kali
Kecamatan Baroko	Jumat, 13 November 2020	1 Kali

Tabel 4:1 Data Sosialisasi Pembimbing Haji Kabupaten Enrekang

Sumber : [Kemenag.Sulsel.go.id](http://Kemenag.Sulsel.go.id)

Seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Enrekang menindak lanjuti melalui program koordinasi, konsultasi persyaratan, prosedur pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan porsi jamaah haji serta program layanan manasik haji sepanjang tahun dilaksanakan disemua kecamatan di Kabupaten Enrekang. Respon kementerian agama Kabupaten Enrekang terhadap pembimbing haji dimulai dengan dibukanya kegiatan pembinaan jamaah haji.

Dengan ini kementerian agama Kabupaten Enrekang telah menindak lanjuti proses pendaftaran jamaah haji dengan terus melakukan berbagai macam kegiatan sebelum jamaah haji berangkat ke tanah suci dengan itu sampai saat ini regulasi yang berlaku telah berjalan sebagaimana mestinya yang di harapkan kementerian agama Kabupaten Enrekang.

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Mekanisme alur pelayanan pendaftaran haji regular yaitu buka tabungan haji, nomor rekening, nomor rekening nama jamaah haji, nomor pendaftaran, notifikasi nomor daftar, pendaftaran dikantor kemenag, entry biodata dan biometric nomor rekening dan nomor daftar, mendapatkan nomor porsi, tanda bukti pendaftaran.

Mekanisme alur pelayanan pendaftaran haji plus yaitu jemaah datang ke pihak travel, pihak travel mengentrikan data (no pendaftaran), pihak travel melakukan pembayaran melalui internet banking, payment gateway sinkronisasi data jemaah dan pembayaran, dan siskohat memberikan nomor porsi.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa proses pendaftaran calon jamaah haji masih sering dikeluhkan oleh masyarakat Enrekang karena masyarakat muslim yang ingin mendaftar harus bolak balik dari Bank Penerima Setoran (BPS) ke kantor Kemenag Enrekang yang jaraknya cukup berjauhan untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari.

Layanan pendaftaran haji sebelumnya ada empat tahap yaitu membuka rekening di BPS yang ditunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke Kemenag untuk mendapatkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), CJH (Calon Jamaah Haji) kembali lagi ke bank untuk

mendapatkan porsi haji, kemudian membawa seluruh berkas ke Kemenag kembali.

Alur tersebut mengakibatkan proses pelayanan pendaftaran memakan waktu berjam-jam hingga sehari serta cukup menguras tenaga karena jarak BPS cukup jauh dari kemenag. Adapun persyaratan administrasi saat ingin melakukan pendaftaran haji dinilai masih rumit salah satunya memerlukan surat keterangan kesehatan sehingga CJH terlebih dahulu harus ke puskesmas atau rumah sakit untuk memperoleh surat keterangan tersebut.

Setelah melakukan pembukaan rekening di BPS dan telah memenuhi persyaratan administrasi, proses pencetakan nomor porsi haji dilakukan oleh pihak BPS sehingga kerumitan pun dirasakan apabila suatu hari nomor porsi haji CJH hilang, untuk mendapatkan nomor porsi haji kembali CJH harus melapor ke Kemenag Enrekang dengan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, lalu kemenag Enrekang mengirim surat ke kemenag RI untuk membuka blokir data CJH setelah itu CJH kembali ke BPS untuk mencetak ulang nomor porsi haji CJH tersebut.

Hal-hal tersebut dinilai kurang efisien, oleh karena itu kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) melakukan suatu responcepat pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yaitu dengan layanan satu atap dimana responsivitas layanan ini yaitu mengundang BPS membuka outlet di kantor Kemenag, alur pendaftaran haji pun kini

melalui dua tahap yaitu CJH cukup sekali ke BPS BPIH, dan sekali ke Kemenag. Hadirnya BPS di dalam kantor kementerian agama membuat proses pelayanan pendaftaran haji lebih cepat yaitu sekitar setengah jam sehingga CJH tidak terlalu membuang waktu, biaya dan tenaga.

Persyaratan administrasi pendaftaran haji pun kini sedikit berbeda sekarang tidak perlu lagi melampirkan surat keterangan kesehatan dan adanya responsivitas layanan ini juga menghadirkan alat kesehatan di kantor kementerian agama yaitu timbangan berat badan serta alat pengukur tinggi badan untuk digunakan oleh CJH agar hasilnya dapat di input kedalam aplikasi siskohat.

Setelah operator siskohat mengisi formulir SPPH di aplikasi siskohat, nomor porsi dicetak oleh pihak kemenag bukan lagi pihak BPS, serta ketika suatu hari nomor porsi haji CJH hilang proses pengurusannya kini lebih mudah tidak perlu lagi melampirkan surat keterangan hilang atau melapor ke kemenag pusat kini CJH hanya melapor ke kemenag Enrekang dengan membawa nomor validasi dari BPS kemudian kemenag mencetak ulang nomor porsi CJH tersebut.

Tujuan dari pelayanan dengan memberikan respon yang cepat dan baik agar lebih memudahkan masyarakat yang akan mendaftar mulai dari penyerahan berkas persyaratan, buka rekening bank tempat pembayaran setoran awal, verifikasi dan validasi data, pengambilan

sidik jari hingga penandatanganan oleh pejabat Kemenag yang berwenang.

Layanan pendaftaran haji yang sekarang ini, juga tidak lepas dari dukungan siskohat pusat melalui siskohat generasi dua dimana aplikasi siskohat kini menerapkan biometric system (ambil foto dan sidik jari) serta menerapkan pendeteksi sudah haji. Sehingga membantu dalam proses pendaftaran haji yang lebih mempermudah calon jamaah baik pada waktu dan biaya. Berikut tampilan aplikasi siskohat gen dua yang di gunakan oleh Kemenag untuk menginput data CJH hingga percetakan SPPH dan nomor porsi haji.



Gambar 4:3 Tampilan awal aplikasi siskohat

Gambar diatas adalah gambar tampilan halaman awal aplikasi siskohat yang digunakan oleh Kemenag khususnya penyelenggara haji

dan umrah untuk melakukan proses pendaftaran haji, pembatalan maupun pemantauan haji.

The screenshot shows a web-based form titled 'SISKOHAT Gen.2' with the subtitle 'ENTRY SPPH-V0 FULL BIOMETRIK'. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Fields for 'Nama Lengkap', 'Nama Ayah Kandung', 'Tempat Lahir', 'Jenis Kelamin', 'Kewarganegaraan', and 'Ras/Penduduk Asli'.
- Identification:** Fields for 'Nomor KTP', 'Nomor Pas', and 'Nomor Induk'. There are also checkboxes for 'SPPH' and 'MPPH'.
- Biometric Data:** Fields for 'Tipe Sidik Jari' (with options 1-8) and 'Tipe Mata' (with options 1-2).
- Other Fields:** 'Mata Perawatan', 'Ciri Ciri', and 'Bank'.

Gambar 4:4 Menu entry data calon jamaah haji

Setelah operator siskohat login ke dalam aplikasi, operator siskohat menginput data calon jamaah ke dalam menu entry data calon jamaah haji seperti gambar diatas.

The screenshot shows a web-based form titled 'SISKOHAT Gen.2' with the subtitle 'VEST BIOMETRIK'. The form contains the following fields:

- Kategori:** A dropdown menu.
- MPPH/UMRAH/HAJI:** A dropdown menu.
- Mata Perawatan:** A dropdown menu.

Gambar 4:5 Menu entry data bio metrik

Setelah melakukan penginputan data diri calon jamaah haji, calon jamaah haji di foto dan pengambilan sidik jari calon jamaah haji agar ditampilkan dalam formulir SPPH

Gambar diatas adalah beberapa tampilan menu dalam aplikasi siskohat yang membantu dalam proses pendaftaran haji sehingga data calon jamaah terdaftar di kementerian agama pusat.

Untuk memperkuat pernyataan perbedaan sebelum dan sesudah adanya responsivitas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang berikut penulis paparkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan.

### **1.1 Responsivitas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji kabupaten Enrekang.**

Pendaftaran Haji adalah pencatatan nama, alamat, dan lainlain dalam daftar (perihal mendaftar). Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji yang mengelola, pembiayaan, dan persyaratannya sudah ditetapkan. Maksud pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SSKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama.

Jumlah pendaftar haji pada tahun 2019 yang berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan jumlah 133 orang sedangkan laki-laki 66 orang dengan itu jumlah keseluruhan pendaftar haji 2019 di kabupaten Enrekang Sebanyak 199 orang. Tabel jumlah jamaah haji Kabupaten Enrekang Tahun 2019 sebagai berikut :

NO.	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1.	KECAMATAN MAIWA	1	19	20
2.	KECAMATAN ENREKANG	27	35	62
3.	KECAMATAN BARAKA	8	14	22
4.	KECAMATAN ANGERAJA	11	21	32
5.	KECAMATAN ALLA	6	12	18
6.	KECAMATAN BUNGIN	0	3	3
7.	KECAMATAN CENDANA	7	15	22
8.	KECAMATAN CURIO	2	1	3
9.	KECAMATAN MALUA	3	7	10
10.	KECAMATAN BUNTU BATU	0	3	3
11.	KECAMATAN MASALLE	0	0	0
12.	KECAMATAN BAROKO	1	3	4
TOTAL		66	133	199

Tabel 4 : 2 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Enrekang 2019.

Sumber Data : Sekretariat Daerah

Dari data di atas dapat di analisis bahwa kecamatan yang menjadi pendaftar terbanyak di wilayah kerja kemenag Enrekang yaitu kecamatan Enrekang dengan jumlah 62 orang laki-laki 27 orang sedangkan perempuan 35 orang, pendaftar terbanyak kedua kecamatan Anggeraja dengan jumlah pendaftar sebanyak 32 laki-laki 11 perempuan 21, kecamatan Baraka dengan jumlah pendaftar 22 orang laki-laki 8 orang perempuan 14 orang, kecamatan Cendana dengan jumlah pendaftar 22 orang laki-laki 7 perempuan 15 orang, kecamatan Maiwa dengan jumlah pendaftar 20 orang laki-laki 1 orang perempuan 19 orang, kecamatan Alla dengan pendaftar 18 orang laki-laki 6 orang

perempuan 12 orang, kecamatan Malua 10 orang laki-laki 3 orang perempuan 7 orang, kecamatan Baroko dengan pendaftar 4 orang laki-laki 1 orang perempuan 3 orang, kecamatan Bungin 3 orang laki-laki 0 perempuan 3, kecamatan curio dengan jumlah pendaftar 3 orang laki-laki 2 perempuan 1, kecamatan Buntu Batu dengan jumlah pendaftar 3 orang laki-laki 0 perempuan 3, kecamatan terakhir yang menjadi kecamatan yang tidak ada sama sekali pendaftar nya yaitu kecamatan Masalle.

Untuk melihat sejauh mana responsivitas layanan pendaftaran calon jamaah haji dapat dimaknai bahwa minat masyarakat Kabupaten Enrekang cukup banyak dikarenakan dilihat dari jumlah data pendaftar yang telah di paparkan diatas. Kementerian Agama Kabupaten Enrekang khususnya bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah, peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto untuk mendeskripsikan hasil responsivitas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji. Terdapat 4 indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto, Agus (2008) yaitu :

a. Kecepatan

Dalam sebuah pelayanan, kecepatan pelayanan sangat diperlukan karena layanan pendaftaran CJH satu atap harus memiliki keunggulan yaitu mempercepat dan memangkas jarak birokrasi pelayanan administrasi pendaftaran calon jamaah haji, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dikutip dari media terpercaya beberapa masyarakat mengeluhkan tentang lamanya proses pendaftaran CJH



serta ribetnya alur pendaftaran karena harus bolak balik dari bank ke kemenag yang jaraknya cukup jauh sehingga bisa memakan waktu sehari-hari.

Namun dengan adanya layanan satu atap ini yang mendekatkan BPS dengan Kemenagserta mengadakan alat kesehatan sehingga dapat membuat masyarakat lebih mudah melakukan pendaftaran haji karena masyarakat yang ingin mendaftar haji cukup datang di satu lokasi yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Pelayanan pendaftaran CJH satu atap ini hanya memerlukan waktu sekitar setengah jam di mulai dari pembukaan rekening di BPS hingga penerimaan nomor porsi yang dicetak oleh kemenag.

Seperti yang dikatakan oleh kepala seksi PHU beliau mengatakan bahwa :

....."inovasi layanan ini kami lakukan untuk mempercepat pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dengan memangkas jarak dimana mendekatkan BPS ke dalam kemenag sehingga mempersingkat waktu pelayanannya dan sekarang sudah ada alat kesehatan disini" (hasil wawancara FA Senin 10 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara tersebut adanya responsivitas pelayanan dapat mempercepat pelayanan karena layanan ini mengundang BPS ke dalam lingkungan kemenag sehingga dapat memangkas jarak yang dapat mempersingkat waktu pendaftaran selain BPS di kemenag Enrekang telah terdapat alat kesehatan untuk mengetahui berat badan dan tinggi badan CJH sehingga CJH tidak perlu lagi ke puskesmas maupun rumah sakit terlebih dahulu.

Kecepatan proses pendaftaran haji dapat dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang datang mendaftar sebagai calon jamaah haji :

.....”pelayanannya lebih baik dari sebelumnya karena ada keluarga yang mendaftar tahun 2014 itu hampir seharian dia disini baru mendapatkan nomor porsi, kalau saya alhamdulillah lebih cepat karena jaraknya BPS dan Kemenag di pangkas, tapi tetap ji alurnya ribet karna keliling kantor untuk kasi selesai semua setiap tempat juga banyak orang daftar” (hasil wawancara NKamis 13 Agustus 2020)

Kemudahan pun dirasakan oleh masyarakat lain yang datang mendaftar haji berikut hasil wawancaranya:

.....” iya pelayannya cepat, langsung dapat nomor porsi, banknya juga sudah ada disini Cuma saya liat masih kurang orang yang layani jadi antrian tetap ada biasa juga pegawai bilang ada kesalahan jaringan jadi di tunggu mi sampai baik lagi jaringan” (hasil wawancara LKamis 13 Agustus 2020)

Hal yang sama pun dikatakan oleh masyarakat lain yang telah mendaftar berikut hasil wawancaranya:

.....” sekarang sudah bagus, karena sudah ada bank penerima setoran disini dan telah tersedia alat kesehatan jadi cukup datang kesatu tempat saja, tapi masih antri karena banyak pendaftar yang datang itu hari (hasil wawancara M Jumat 14 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat yang melakukan pendaftaran haji diatas, responsivitas layanan pendaftaran haji satu atap ini merupakan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji. Dengan adanya responsivitas layanan satu atap ini sangat membantu masyarakat karena prosesnya yang begitu cepat tetapi masih memiliki kekurangan karna bukan alur

yang dipangkas hanya lokasi pengurusan yang disatukan mulai dari pembukaan rekening setoran awal haji hingga keluarnya nomor porsih haji, karena kini hanya melalui dua tahap sehingga percetakan nomor porsih haji pun dilakukan oleh kemenag selain itu apabila nomor porsih haji suatu saat hilang, CJH kini hanya perlu membawa nomor validasi pembayaran dari bank kemudian dicetak ulang nomor porsinya dan itu memakan waktu untuk pengurusannya. berikut hasil wawancara salah satu operator siskohat:

.....”alhamdulillah dengan adanya inovasi layanan satu atap ini sangat memudahkan calon jamaah dalam mendaftar dan waktu yang dibutuhkan juga cukup cepat hanya sekitar 12 menit untuk menginput data calon jamaah setelah itu kami langsung cetak SPPH yang telah ada nomor porsih hajinya, keseleruhan waktu yang dibutuhkan sekitar setengah jam lah, kemudian apabila suatu saat nomor porsih hilang perlu membawa nomor validasi pembayaran dari bank kemudian dicetak ulang nomor porsinya ” (hasil wawancara M Senin 10 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara dengan salah satu operator siskohat, responsivitas layanan satu atap ini memang sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji, apalagi kini telah menggunakan aplikasi siskohat gen dua yang lebih memudahkan sehingga dalam pendaftaran haji hanya memerlukan keseluruhan waktu sekitar setengah jam dan ketika suatu hari nomor porsih hilang kini CJH cukup melapor ke Kemenag dengan membawa nomor validasi dari bank kemudian nomor porsih di cetak ulang.

Layanan satu atap ini juga tak lepas dari kerjasama dengan pihak BPS, dengan adanya layanan satu atap ini BPS juga merasa dapat

memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan salah satu *costumer service* bank penerima setoran bank BRI:

.....” jaraknya yang dekat jadi lebih memudahkan masyarakat akan tetapi kadang pelayanan kurang maksimal akibat jaringan yang kurang mendukung” (hasil wawancara IS 10 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *costumer service* BPS Bank BRI, dengan adanya responsivitas layanan satu atap yang mendekatkan BPS sehingga dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji dimana hanya memerlukan waktu sekitar 15 menit untuk membuka rekening haji dan melakukan setoran haji tetapi kadang dalam satu waktu terjadi kesalahan teknis persoalan jaringan yang tidak mendukung.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan data mengenai indikator kecepatan bahwa adanya keunggulan atau nilai lebih setelah diterapkannya responsivitas pelayanan tersebut. Dimana masyarakat lebih merasa dimudahkan karena BPS sudah ada di dalam kantor kemenag serta adanya alat kesehatan timbangan berat badan sehingga masyarakat yang ingin mendaftar haji cukup datang sekali ke kantor kemenag Enrekang tidak perlu lagi bolak-balik ke BPS serta puskesmas, hal tersebut lebih mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran haji. Akan tetapi dari wawancara kepada calon jamaah haji dikatakan bahwa semua pengurusan di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

akan tetapi hal ini sama saja karena bukan alur pendaftaran yang dipangkas yang mengakibatkan calon jamaah haji tetap bolak-balik di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang itu membuat antrian masih ada hal ini belum sesuai dengan teori yang digunakan peneliti dan calon jamaah haji di kabupaten Enrekang.

b. Ketepatan

Indikator ketepatan ini menjelaskan sejauh mana hasil responsivitas pelayanan apakah sudah tepat dengan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji. Dalam hal ketepatan ini, responsivitas yang dilakukan oleh Kementerian Agama Enrekang memiliki ketepatan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sehingga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kementerian Agama melakukan responsivitas layanan, masyarakat yang akan mendaftar haji tidak perlu lagi keluar mencari Bank Penerima Setoran (BPS) karena di dalam Kemenag sudah tersedia BPS yaitu Bank BRI sehingga pemohon hanya membutuhkan waktu sekitar setengah jam apabila antrian tidak panjang. Kemudahan pun dapat dirasakan oleh masyarakat, sesuai dengan hasil wawancara Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, berikut hasil wawancaranya:

.....”kami hanya ingin mempermudah masyarakat yang datang untuk mendaftar haji sehingga kami mendekatkan BPS kesini, dulunya pemohon harus bolak-balik ke bank dan kemenag jadi waktu mereka habis terbuang-buang, sekarang pemohon langsung kesini

membuka tabungan di bank mendapatkan nomor validasi dan langsung masuk di siskohat untuk di input datanya lalu mendapatkan nomor porsi” (hasil wawancara FA Senin 10 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya layanan pendaftaran CJH satu atap ini dapat memangkas jarak birokrasi dalam pelayanan yang mendekatkan BPS dan Kemenag sehingga masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke bank dan kemenag cukup sekali datang ke kantor kemenag Enrekang.

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya adanya layanan satu atap ini tidak lepas dari kejasama antara kemenag dan beberapa BPS BPIH, selaku pihak yang bekerjasama dengan kemenag, BPS juga ingin mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji. Seperti yang dikatakan oleh *Costumer Service* bank BRI berikut hasil wawancaranya:

.....” kami selalu ingin memudahkan dan memenuhi keinginan masyarakat, sehingga dengan adanya layanan satu atap ini kami selaku BPS bisa lebih dekat dengan costumer, mereka tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor kami, karena cukup datang ke kantor Kemenag kami langsung melayani untuk membuka rekening setoran awal haji karena kami buka outlet disini” (wawancara IS Senin 10 Agustus 2018)

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *costumer service* diatas yaitu dengan adanya layanan satu atap masyarakat yang ingin mendaftar haji tidak perlu mengunjungi bank BRI di lain tempat karena kini telah berada di kantor kemenag Enrekang sehingga masyarakat cukup datang ke kantor kemenag saja.

Layanan ini juga didukung oleh perangkat kerja online untuk menginput data calon jamaah haji sehingga mendapatkan nomor porsi haji yaitu aplikasi siskohat yang dimana siskohat ini telah mengalami perbaharuan adanya fitur-fitur baru yang lebih memudahkan dalam proses pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan operator siskohat:

.....” dengan adanya layanan satu atap ini lebih mempermudah CJHserta adanya perbaruan dalam aplikasi siskohat salah satunya nomor porsi haji kini kami yang mencetaknya, selain itu foto CJH langsung tampil di dalam formulir SPPH tanpa menggunggahnya terlebih dahulu” (hasil wawancara M Senin 10 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemberi layanan, adanya layanan satu atap ini untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftar haji dengan mendekatkan BPS ke dalam lingkungan kemenag dan di dukung oleh perbaruan aplikasi siskohat sehingga nomor porsi haji kini dicetak oleh kemenag, membuat masyarakat tidak perlu lagi bolak balik ke bank dan ke kemenag yang cukup memakan waktu.

Sebagai pemberi layanan sudah seharusnya untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh masyarakat. Oleh sebab itu layanan satu atap seperti ini merupakan layanan yang diharapkan masyarakat, hal tersebut dikatakan oleh masyarakat yang ditemui di kantor kementrian Agama, berikut hasil wawancaranya:

....”pelayanannya sudah tepat dek, kita bisa terdaftar langsung karna di ikuti aturan bagus nya ini satu tempat saja untuk pengurusan kadang juga kita antri ji”” (hasil wawancara N Kamis 13 Agustus 2020)

Hal senada pun dilontarkan oleh masyarakat lainnya yang datang mendaftar haji, berikut hasil wawancaranya:

.....”saya juga senang karena tidak perlu lagi keluar dari kantor kemenag untuk melakukan pembukaan rekening dan penyetoran awal biaya haji, ini semua karena layanannya sudah satu atap yah dimana sudah ada bank disini jadi sudah pasti terdaftar” (hasil wawancara L Kamis 13 Agustus 2020)

Ketepatan kebutuhan masyarakat pun dipertegas oleh masyarakat yang telah mendaftar sebelumnya berikut hasil wawancaranya:

.....”layanan satu atap ini saya kira bagus yah, karena lebih memudahkan masyarakat yang mau mendaftar, tapi tetap ji’ alurnya jadi masih banyak diurus”(hasil wawancara M Jumat 14 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mendapatkan data bahwa responsivitas layanan pendaftaran CJH satu atap dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pendaftaran haji adalah pelayanan yang mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang efektif. Kemudian pemangkasan persyaratan administrasi pun dapat memudahkan masyarakat.

### c. Kejelasan

Untuk mengetahui perkembangan atau dampak yang dihasilkan dari suatu responsivitas penting adanya kejelasan. Dengan adanya

kejelasan kita dapat mengetahui bagaimana pelayanan tersebut apakah sesuai harapan masyarakat dan sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, layanan pendaftaran CJH ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat selaku pendaftar CJH, berikut hasil wawancaranya:

....."layanan ini sudah jelas, dampaknya positif bagi saya sendiri sebagai masyarakat bisa menghemat waktu karena dilakukan disatu tempat saja namun persyaratannya tetapi sama" (hasil wawancara N Kamis 13 Agustus 2020)

Dengan mendekatkan BPS ke dalam lingkungan Kemenag Enrekang hasil wawancara dengan masyarakat dapat merasakan dampak positif dimana selain memudahkan juga dapat menghemat waktu pelayanan pendaftaran haji.

Dampak positif yang dirasakan masyarakat juga diperkuat dari hasil wawancara kasi PHU, berikut hasil wawancaranya adalah:

....."karena tujuan kami untuk mempermudah masyarakat, banyak masyarakat yang mengatakan bahwa inovasi ini berdampak positif bagi mereka karena lebih memudahkan mereka sehingga proses pendaftaran lebih cepat selesai" (hasil wawancara FA Senin 10 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan pendaftaran CJH memiliki dampak positif bagi masyarakat yaitu masyarakat sudah tidak merasakan keribetan lagi karena baiknya pelayanan kepada masyarakat cukup sekali ke kantor Kemenag.

Hal itupun dikatakan oleh salah satu operator siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....” saya rasa layanan ini sangat memudahkan masyarakat yah karena alurnya sudah dipangkas sehingga lebih mudah” (hasil wawancara M Senin 10 Agustus 2020)

Seperti yang dikatakan oleh operator siskohat dengan memberikan respon yang cepat dapat memudahkan masyarakat untuk mengefisienkan waktu. Dalam proses penerapan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PHU dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat juga dapat merasakan perbedaan alur pelayanan yang lama dengan yang baru ini, seperti yang dikatakan oleh masyarakat selaku pendaftar haji berikut wawancaranya:

.....” menurut keluarga yang telah menunaikan ibadah haji, dulu itu alurnya ribet jadi memakan waktu yang banyak kalau yang sekarang dengan adanya inovasi ini sehingga alur pendaftaran yang saya rasakan tidak ribet serta lebih cepat selesainya tapi kadang antri juga karna banyak yang datang mendaftar” (hasil wawancara L Kamis 13 Agustus 2020)

Perbedaan alur pendaftaran dirasakan oleh salah satu informan tersebut sebelumnya berdasarkan pengalaman dari keluarga informan terdapat adanya keribetan karena harus bolak balik dari bank ke kemenag yang jaraknya cukup jauh sehingga dapat memakan waktu, namun dengan adanya pelayanan satu atap ini keribetan tidak lagi dirasakan karena BPS dan kemenag berada dalam satu lingkungan yang sama.

Kepuasan dari masyarakat itulah yang menjadi ukuran pihak kemenag khususnya kasi PHU untuk lebih meningkatkan pelayanan pendaftaran haji ini dengan cara memangkas jarak birokrasi dengan memasukkan pihak BPS serta pengadaan alat kesehatan ke dalam lingkungan kantor kemenag kabupaten Enrekang sehingga terwujudlah pelayanan satu atap ini. Pelayanan ini dapat diamati secara langsung karena tempatnya yang terbuka dan transparansi. Kejelasan pelayanan pun dapat dirasakan seperti yang dikatakan masyarakat lainnya selaku pendaftar haji, berikut wawancaranya:

....."layanan satu atap pendaftaran haji ini menurut saya sudah berjalan tepat, masyarakat juga bisa secara langsung melihat proses pembukaan setoran awal haji, hingga pengambilan foto dan sidik jari secara langsung" (hasil wawancara M Jumat 14 Agustus 2020)

Hasil wawancara dengan informan diatas responsivitas layanan satu atap yang dikeluarkan oleh kemenag Enrekang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang jelas sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara beberapa informan tersebut data yang didapat bahwa pada pelaksanaan layanan satu atap pendaftaran haji ini memberi kejelasan masyarakat dan bisa diterima oleh masyarakat. Layanan satu atap ini juga dapat dengan mudah diamati kerana prosedur pelayanannya sederhana dan alur pendaftaran yang lebih baik dan mudah.

#### d. Tindak Lanjut

Suatu pelayanan yang dikeluarkan sebaiknya dilakukan tindak lanjut terlebih dahulu untuk mengetahui apakah masyarakat dapat menerima pelayanan tersebut. Kemungkinan tindak lanjut dalam artian sebagai aparatur negara yang melaksanakan pelayanan harus menindak lanjuti dulu pelayanannya ke masyarakat sebelum pelayanan tersebut di resmikan atau di *launching* sehingga apabila mendapatkan respon yang positif dari pengguna layanan maka pelayanan bisa diterapkan.

Dalam responsivitas pelayanan pendaftaran CJH satu atap indikator kemungkinan ditindak lanjuti berhubungan dengan sejauh mana pelayanan ini sudah di tindak lanjut dan disosialisasikan serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya respon layanan pendaftaran CJH satu atap ini.

Layanan satu atap pendaftaran haji mulai diresmikan pada Sabtu (09/11/2019) di kantor kementerian agama kabupaten Enrekang, dalam peluncuran Layanan satu atap ini kementerian agama sekaligus mensosialisasikan kepada beberapa kasi PHU kabupaten/kota yang hadir serta beberapa masyarakat yang mengikuti acara tersebut.

Responsivitas layanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap telah diterapkan oleh beberapa Kabupaten/Kota di luar provinsi Sulawesi Selatan yang dimana hasilnya dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji, secara tidak langsung pelayanan ini telah di tindak lanjuti, salah satunya melihat keberhasilan

kabupaten Mojokerto Jawa Timur, sehingga kasi PHU kemenag Enrekang belajar dari kabupaten tersebut dan memberanikan diri untuk melakukan pelayanan ini dengan bekerjasama dengan beberapa pihak BPS. Berikut hasil wawancara dengan Kasi PHU:

.....” inovasi ini secara tidak langsung telah diuji cobakan karena beberapa kemenag kabupaten/kota telah berhasil melakukan ini salah satunya kabupaten Mojokerto sehingga saya studi banding ke kemenag Mojokerto disana saya belajar bagaimana caranya melakukan layanan ini dan saya liat juga mudah yah selagi didukung dengan fasilitas-fasilitas, sehingga terbentuklah layanan satu atap ini agar lebih memudahkan masyarakat yang akan mendaftar haji ” (hasil wawancara FA Senin 10 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara diatas layanan satu atap secara tidak langsung telah ditindak lanjutidengan melihat keberhasilan beberapa kemenag Kabupaten/Kota yang telah melakukan pelayanan ini dimana dapat mempercepat pelayanan. Melihat adanya fasilitas yang dapat mendukung layanan satu atap sehingga kasi PHU juga melakukan pelayanan tersebut, masyarakat pun dapat menerima pelayanan ini karena mereka sangat terbantu dengan adanya layanan satu atap ini dengan cukup sekali datang ke kantor kemenag.

Hal tersebut dirasakan oleh masyarakat selaku pendaftar CJH berikut hasil wawancaranya:

.....”layanan ini sangat membantu, seperti yang saya sudah katakan sebelumnya layanan ini memudahkan kami karena cukup sekali datang ke kantor kemenag saya sudah bisa mendapatkan nomor porsi haji tapi tempat ji disatukan alurnya tetapi kayak dulu” (hasil wawancara N Kamis 13 Agustus 2020)

Hal yang sama pun dilotarkan oleh masyarakat lain yang datang mendaftar, berikut hasil wawancaranya:

.....” adanya layanan satu atap ini bagus, memudahkan sekali saya sebagai calon pendaftar haji, karena sudah ada bank penerima setoran di sini Cuma biasa bermasalah sama jaringan” (hasil wawancara L 13 Agustus 2020)

Hasil wawancara dengan kedua informan tersebut bahwa layanan ini dapat diterima oleh masyarakat serta mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat yang telah mendaftar. Layanan satu atap ini juga telah disosialisasikan oleh beberapa aparaturnya seperti yang di katakan oleh masyarakat yang juga selaku pendaftar calon haji, berikut hasil wawancaranya:

.....” saya tahu layanan pelayanan haji satu atap ini dari keluarga yang baru-baru kesini, dia di beritahukan dari petugasnya sendiri telah ada layanan satu atap, tapi harapanya alur juga di kurangi supaya lebih cepat” (hasil wawancara M Jumat 14 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara layanan satu atap juga telah disosialisasikan kepada masyarakat yang langsung datang ke kantor kemenag maupun mengadakan kunjungan di beberapa kecamatan seperti kunjungan oleh kasi PHU dan beberapa staf lainnya di beberapa Kecamatan yang menjadi unit kerja Kemeterian agama kabupaten Enrekang. Kunjungan sosialisasi tersebut juga dikemukakan oleh operator Siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....” kami bagian dari PHU telah memperkenalkan inovasi layanan satu atap ini dengan mengunjungi salah satu kecamatan yang ada di kabupten Enrekang, disana kami memperkenalkan bahwa dikementrian agama sekarang sudah ada layanan satu atap, sehingga masyarakat yang mau mendaftar cukup ke kantor kemenag dengan membawa sejumlah uang setoran awal karena di kantor kemang sekarang sudah ada beberapa BPS” (hasil wawancara M Senin 10 Agustus 2020)

Hingga sampai saat ini masyarakat Enrekang, kurang lebih sudah mengetahui adanya layanan satu atap ini karena mereka mengetahuinya dari keluarga yang telah mendaftar maupun mendengar langsung dari pihak bank maupun pihak aparaturnya kementerian agama.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diatas peneliti mendapat data bahwa pada layanan pendaftaran haji satu atap ini merupakan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat dan mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat serta dalam pengembangannya memungkinkan untuk kemenag kabupaten/kota lainyang berada di Sulawesi Selatan untuk bisa menerapkan di tempat mereka masing-masing.

## **2. Pembahasan**

### **2.1 Responsivitas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang**

Berikut penulis akan membahas mengenai responsivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di kantor kementerian agama kabupaten Enrekang berdasarkan hasil pemaparan data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung kepada setiap informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan teori Agus Dwiyantountuk mendeskripsikan hasil responsivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji. Terdapat 4 indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto, Agus (2008) yaitu Kecepatan, Ketepatan, Kejelasan, Tindak lanjut Sebagai Berikut :

#### **a. Kecepatan**



Dalam teori Dwiyanto kecepatan merupakan indikator pertama yang digunakan untuk menjelaskan keunggulan-keunggulan apa saja yang terdapat dalam suatu pelayanan sehingga dapat membedakan dengan pelayanan sebelumnya. Kecepatan dan nilai lebih ataupun hal baru yang terdapat dalam layanan pendaftaran CJH akan dijelaskan berdasarkan hasil penelitian penulis, dimana kecepatan responsivitas ini memiliki keunggulan-keunggulan yaitu:

Pertama pelayanan pendaftaran haji kini hanya melalui dua tahap yaitu sekali ke BPS dan sekali ke kantor. Kedua layanan ini mudah dijangkau, pendaftar haji tidak perlu keluar dari kantor Kemenag Enrekang karena di dalam kemenag sudah terdapat BPS BPIH untuk melakukan setoran awal pendaftaran haji dengan membawa persyaratan administrasi yang kini tanpa surat keterangan kesehatan sehingga lebih mempercepat pelayanan namun berbanding terbalik dari hasil observasi dan hasil penelitian peneliti keluhan masyarakat yaitu tempat pengurusan yang di gabung tanpa ada pemangkasan alur pendaftaran calon jamaah haji di Kabupaten Enrekang itu dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat khususnya calon jamaah haji. Keluhan lain di rasakan pegawai kementerian agama Kabupaten Enrekang dalam hal pada saat pengimputan data sering terjadi kesalahan teknis seperti tidak

stabilnya jaringan yang di gunakan mengakibatkan proses pengimputan data jamaah haji menjadi terhambat.

Dari pemaparan diatas tentang keunggulan relatif dapat diketahui bahwa yang menjadi pembeda sebelum adanya pelayanan responsive dengan setelah adanya layanan responsive pendaftaran CJH ini adalah alur pelayanan tetap sesuai prosedur awal, waktu pelayanannya masih nilai kurang efisien, serta hanya tempat pengurusan yang disatukan.

b. Ketepatan

Indikator kedua dalam suatu pelayanan adalah ketepatan yaitu mencocokkan pelayanan tersebut dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang ada. Dengan demikian adanya pelayanan yang tepat tidak membunag inti dari pelayanan tersebut tapi dapat dijadikan pertimbangan untuk mengubah menjadi pelayanan baru. Berdasarkan hasil penelitian tentang atribut kesesuaian atau *compatibility*, *responsivitas* pelayanan pendaftaran CJH sudah sesuai dengan keinginan masyarakat karena pelayanan ini sudah tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai atribut ketepatan dapat diketahui bahwa proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan pendaftaran calon jamaah haji hanya saja masyarakat tidak perlu lagi datang ke Bank Penerima Setoran yang jaraknya cukup jauh dari kantor kemenag, cukup datang sekali ke

kantor kemenag karena disana sudah terdapat tiga BPS sehingga pelayanan dianggap sudah tepat.

c. Kejelasan

Kejelasan merupakan cara menghasilkan sesuatu yang baik serta dapat berjalan sesuai dengan harapan. Dalam responsivitas layanan pendaftaran CJH apakah layanan ini jelas oleh orang lain serta apakah hasil pengamatan tersebut dapat menunjukkan bahwa proses pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pada setiap proses layanan pendaftaran haji ini dapat dengan jelas diterima oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat dapat mengamati secara langsung proses pendaftaran haji disebabkan tempat pengurusan yang disatukan cukup datang ke kemenag Enrekang dan melakukan pembukaan rekening dan penyetoran awal di BPS yang terdapat di lokasi Kemenag lalu ke kantor pelayanan seksi PHU untuk mendapatkan nomor porsi haji.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang indikator Kejelasan terkait tata cara pendaftaran haji sudah sesuai karena sudah jelas terdaftar sehingga sesuai dengan harapan masyarakat karena adanya layanan ini masyarakat dengan jelas dapat secara langsung mengamatinya mulai dari penyetoran awal di BPS hingga percetakan nomor porsi haji.

d. Tindak Lanjut

Indikator keempat dari atribut responsivitas adalah kemungkinan di tindak lanjuti. Fase tindak lanjut dilakukan agar masyarakat dapat menerima suatu pelayanan dengan melihat nilai lebihnya dibandingkan sebelum adanya responsivitas layanan tersebut.

Dalam responsivitas pelayanan pendaftaran CJH indikator tindak lanjut berhubungan dengan sejauh mana responsivitas ini sudah di tindak lanjuti dan disosialisasikan serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya responsivitas layanan pendaftaran CJH ini.

Standar Operasional Prosedur indikator tindak lanjut ada beberapa yaitu : menjamin kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan yang mencakup standar input (waktu, biaya, SDM, teknologi, dan lain-lain, Memberikan informasi kepada pengambil keputusan tentang adanya penyimpangan dan penyebabnya sehingga dapat mengambil keputusan untuk melakukan koreksi pada pelaksanaan kegiatan, memberikan informasi kepada pengambil keputusan tentang adanya perubahan-perubahan lingkungan yang harus di tindak lanjuti dengan penyesuaian kegiatan, memberikan informasi tentang akuntabilitas pelaksanaan dan hasil kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan secara kontinyu dan dari waktu ke waktu.

Responsivitas layanan pendaftaran calon jamaah haji telah lebih dulu diterapkan oleh beberapa kabupaten/kota di luar provinsi Sulawesi Selatan yang dimana hasilnya dapat memudahkan proses pendaftaran haji, secara tidak langsung inovasi ini telah di tindak lanjuti, salah satunya melihat keberhasilan kabupaten Mojokerto Jawa Timur.

Dengan melihat keberhasilan pelayanan tersebut sehingga kasi PHU kemenag Enrekang melakukan studi banding dan beliau memberanikan diri untuk melakukan responsivitas ini dengan bekerjasama dengan beberapa pihak BPS, hal ini pun mendapatkan respon yang positif dari masyarakat karena dengan adanya layanan ini masyarakat tidak perlu menunggu berjam-jam dan tidak perlu lagi bolak-balik ke Bank dan Kemenag serta adanya pemangkasan lokasi pengurusan yang lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.

Responsivitas pelayanan ini pun telah disosialisasikan kepada beberapa masyarakat yang hadir saat responsivitas ini di luncurkan serta pelayanan pendaftaran CJH ini tetap di sosialisasikan kepada masyarakat dengan mengadakan kunjungan langsung ke kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten Enrekang.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian indikator tindak lanjut yang berhubungan dengan sejauh mana responsivitas

ini telah ditindak lanjuti dan disosialisasikan, responsivitas pelayanan pendaftaran CJH di kemenag Enrekang tidak perlu dilakukan tindak lanjut karena secara tidak langsung hal ini telah diuji cobakan oleh beberapa kemenag di luar provinsi Sulawesi Selatan yang memberikan nilai lebih yaitu memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji, responsivitas pelayanan ini pun telah disosialisasikan kepada masyarakat baik kunjungan langsung ke kecamatan maupun lewat kepala-kepala Kantor Urusan Agama (KUA), karena responsivitas pelayanan ini memiliki nilai lebih sehingga masyarakat dapat menerima responsivitas pelayanan ini.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kecepatan dalam pelayanan mendapatkan nomor porsi haji, adanya pemangkasan lokasi pengurusan dimana pemohon cukup datang sekali ke kantor kemenag namun tidak adanya inovasi dalam persyaratan administrasi dengan demikian indikator kecepatan masih dinilai belum efisien.

Ketepatan ditunjukkan melalui birokrasi yang lebih sederhana proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan dan hadirnya responsivitas pelayanan ini sudah sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang tepat.

Kejelasan terkait prosedur maupun tata cara pendaftaran haji kini lebih jelas responsivitas ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan secara jelas dan pasti.

Tindak Lanjut dengan melihat keberhasilan dalam pelayanan pendaftaran haji yang telah dilakukan evaluasi secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa responsivitas pelayanan ini telah ditindak lanjuti.

## B. Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dapat berguna untuk lebih meningkatkan responsivitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang :

1. Akan lebih baik jika terus memperbaiki Sumber daya manusia serta penambahan Sumber daya manusia dalam pelayanan pendaftaran calon jamaah haji d Kabupaten Enrekang.
2. Kementerian Agama kabupaten Enrekang harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi tentang informasi pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak agar suapata masyarakat lebih paham.



## DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku

#### 1. Buku Cetak

Dwiyanto Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Cetakan Ketiga) Gajah Mada University Press : Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus 2008. "Mengapa Pelayanan Publik", dalam Dwiyanto, Agus (editor), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava media.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Surabaya: Perpustakaan STIKOM Surabaya.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko. 2007. "Analisis Kebijakan Publik", Malang ; Bayu Media.

#### 2. Buku Internet (Khusus)

#### b. Bab dalam buku

1) Ziethaml (Hardiyansyah). 2011. "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta; Gava Media.

2) Miles dan Huberman (Sugiono) 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

c. Regulasi

- 1) Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa "*Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur yang telah memenuhi persyaratan*",
- 2) Pasal 26 Ayat (2) UU No. 13 Tahun 2008 bahwa: "*Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dalam Peraturan Menteri*".
- 3) Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang *Prosedur Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh*.
- 4) Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/28 / 2016 tentang *Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009*.
- 5) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

d. Artikel surat kabar

- 1) Adnan (21 Maret 2019). Inilah alur pendaftaran calon jamaah haji. *Alphapay.id*.
- 2) Fatir (10 Juni 2019) Calon Jemaah Haji (CJH) Konsultasi Permasalahan Haji di Kantor Kemenag Enrekang. *sulsel.kemenag.go.id*
- 3) Mi'raj News Agency (04 Desember 2019). Survei Kemenag : Indeks Kepuasan Pelayanan Haji Indonesia 2019. *Minanews.com*.

## e. Skripsi

- 1) Indah Puti, Ririn (2018). *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*, UIN Walisongo:Semarang.
- 2) Mulyati (2017) *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Makassar*, Universitas Hasanuddin: Makassar.
- 3) Sari dewi, Irna (2019). *Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa*, Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.
- 4) Murdiansyah Herman, Normajatun, Desi Rahmita (2018). *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Universitas Islam Kalimantan : Kalimantan
- 5) Ali Yusni,Muhammad (2015). *Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, Universitas Mulawarman: Samarinda.
- 6) Zahrotustsany, ihda (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Universitas Galuh : Jawa Barat.
- 7) Selviana (2015). *Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan*, UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Indrawati** ,dilahirkan di Uru Enrekang pada hari Minggu tanggal 29 bulan Juni tahun 1997. Anak terakhir dari delapan bersaudara dari pasangan Itte' dan laupa. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 89 Uru dan lulus pada tahun 2006 kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Baraka lulus pada tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya pada SMAN 5 Model Baraka dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial lulus padatahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“RESPONSIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG”**