

**RESPONSIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR
KABUPATEN LUWU TIMUR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1**

Departemen Ilmu Pemerintahan



Oleh

MASHLAHATUL UMMAH

E12116001

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**RESPONSIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA
REPUBLIK INDONESIA KANTOR KABUPATEN LUWU TIMUR**

Disusun dan diajukan oleh:

MASHLAHATUL UMMAH

E 12116001

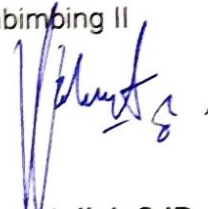
Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Nurlinah M.Si
NIP.19630921 198702 2 001

Pembimbing II



Rahmatullah, S.IP., M.Si
NIP.19770513 200302 1 002

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.
NIP. 19640727 1991 03 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mashlahatul Ummah

NIM : E12116001

Departemen : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 1 Desember 2020

Yang menyatakan,



Mashlahatul Ummah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT. Atas segala nikmat dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Responsibilitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Dan tak lupa penulis kirimkan shalawat beserta salam kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW. yang syafaatnya kita nantikan di Yaumul Qiyamah nanti. Tak lupa penulis mengucapkan syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua penulis yang tanpa henti memberi dukungan, semangat, motivasi dan uang jajan, kepada Ayah Abd. Samad dan Bunda Halijah beserta kedua adik penulis, Mftahul Hidayat dan Muftihatur Rahmah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis pun menyadari banyaknya tantangan dan hambatan dalam penulisan skripsi ini sehingga tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan kepada

penulis untuk menempuh pendidikan pada program S1 di Universitas Hasanuddin:

2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya;
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staf pegawai di lingkungan Departemen Ilmu Pemerintahan;
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah M., M. Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal proposal hingga skripsi ini selesai. Serta, sebagai Penasehat Akademik (PA) Penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin;
5. Bapak Rahmatullah, S.IP., M. Si. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal proposal hingga skripsi ini selesai;
6. Kepada Bapak Dr. H. Suardiman Syamsu, M.Si. selaku penguji yang telah banyak memberikan kritikan dan saran dalam upaya penyempurnaan skripsi ini;
7. Seluruh dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar;
8. Terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini, yakni Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur terkhusus pada Seksi Pnyelenggara Haji

dan Umrah yang telah dengan ramah mengizinkan dan membantu penulis dalam mengumpulkan data;

9. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas Angkatan 2016 Veren16en, yang telah menjadi saudara di perantauan dengan segala macam cerita yang berbeda-beda;
10. Terimakasih kepada teman-teman diksar IV KGI KOMDA SUL-SEL Unit FISIP Unhas yang selalu bersedia menjadi teman cerita dan makan bersama, Gafur, Barsan, Ela, Suci, Arin, henny dan terkhusus kepada Bang Ferr yang senantiasa membantu tanpa berfikir.
11. Teruntuk Mita, Ayu terimakasih menjadi tamu paling setia Pondok Graha Muslimah dan Meri yang telah menjadi bagiannya:

Terima Kasih, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 30 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENERIMAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Responsibilitas.....	9
2.1.1 Parameter Responsibilitas.....	11
2.2. Pelayanan Publik.....	16

2.2.1 unsur penting dalam pelayanan.....	19
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Jenis-jenis pelayanan publik.....	22
2.3. Kementerian Agama republik Indonesia.....	23
2.3.1 Penyelenggara Haji dan Umrah.....	26
2.6 Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Tipe Penelitian.....	29
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3. Informan Penelitian	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Analisis Data.....	31
3.7 Fokus Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Luwu Timur.....	36
4.2. Gambaran Umum Kementerian Agama Republik Indonesia	
Kantor Kabupaten Luwu Timur.....	46
4.3. Pembahasan.....	49

4.3.1 Pendaftaran Haji.....	49
4.3.2 Pembinaan Haji.....	62
4.3.3 Pemberangkatan Haji.....	68
4.3.4 Pemulangan Haji.....	75
4.3.5 Perizinan Umrah.....	77
BAB V PENUTUP	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar tunggu dan kuota jamaah haji Kabupaten Luwu Timur 2017-2019.....	4
Tabel 2. Jumlah penduduk perkecamatan Kabupaten Luwu Timur.....	42
Tabel 3. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Luwu Timur 2015.....	43
Tabel 4. Jumlah Desa/Kelurahan Berdasarkan Kecamatan	45
Tabel 5 Daftar Pegawai Negeri Sipil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Timur 2020.....	47
Tabel 6 Daftar Pegawai Non PNS Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Timur Tahun Anggaran 2020.....	48
Tabel 7 Kuota Jamaah Haji Kab/Kota Se Sulawesi Selatan Tahun 2017	50
Tabel 8 Standar Operasional Prosedur Dan Standar Pelayanan Minimal Pendaftaran Haji Regular.....	52
Tabel 9 Estimasi Daftar Tunggu Per kabupaten/Kota Se-Sulawesi Selatan 2020.....	68
Tabel 10 Daftar Travel yang terdaftar resmi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep.....	28
Gambar 2. Taman Haji Luwu Timur.....	65
Gambar 3. Tampilan Aplikasi Haji Pintar.....	66
Gambar 4. Tampilan Aplikasi Umrah Cerdas.....	82
Gambar 5. Contoh Surat Rekomendasi Umrah Dari Kementerian Agama Kantor Kabupaten.....	83

INTISARI

Mashlahatul Ummah, E12116001. Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, menyusun skripsi dengan judul “Responsibilitas Pelayanan Public di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur”. Dibawah bimbingan oleh Prof. Dr. Nurlinah, M.Si sebagai pembimbing I dan Rahmatullah, S.IP., M.Si. sebagai pembimbing II.

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dicintai masyarakat. Oleh karena itu pemerintah sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena Kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan merupakan kesuksesan dari pemerintah. Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang ada, namun penulis berfokus pada pelayanan administrasi dan jasa yaitu pelayanan haji dan umrah di kementerian agama kantor kabupaten luwu timur dengan metode deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi langsung ditambah dengan catatan-catatan, arsip-arsip, dan berita resmi dengan beracuan pada prinsip-prinsip responsibilitas.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa responsibilitas pelayanan publik pada penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan dan sesuai dengan pembagian tugas dan tanggungjawab masing-masing. Namun masih terdapat kekurangan yang menjadi keluhan bagi sebagian masyarakat dalam setiap tahap penyelenggaraan haji sehingga dibutuhkan evaluasi dan tindak lanjut yang lebih serius dari evaluasi tersebut agar terwujudnya pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang responsive terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Rosponsibilitas. Pelayanan Publik. Haji dan Umrah

ABSTRACT

Mashlahatul Ummah, E2116001. Department of Government Science, Faculty of Social and Political Science, University of Hasanuddin, arranged a thesis entitled "Public Service Responsibilities in Indonesian Ministry of Religious Affairs in Regent Office of East Luwu Regency". Supervised by Prof. Dr. Nurlinah ,M.Si as a first supervisor and Rahmatullah, S.IP., M.Si. as a second supervisor.

Good governance should be loved and appreciated by the society. Therefore, the government as a public servant provides the best costumer service since citizen satisfaction with services and institution is considered as an success outcome of the government. There are several types of public services that exist, but the writer focused on administrative services, specifically Hajj and Umrah services in Ministry of Religious Affairs in Regent Office of East Luwu Regency. The writer used qualitative descriptive method. The writer collected the data through interviews and direct observation including note-taking, archives, and valid sources with the principles of responsibility as a reference.

The result of the research reveals that the responsibilities of public services on the implementation of Hajj and Umrah in Ministry of Religious Affairs in Regent Office of East Luwu Regency has been sustained quite well based on the operational standards that have been conducted and performed profesionally according to their respective obligation and resposibility. However, there are still shortcomings that become a customer complaints of the hajj and umrah implementation with the aim that further evaluation and follow-up is needed in order to manifest excellent costumer services regarding the responsibility towards society.

Keywords: Responsibilities, Public Services, Hajj and Umrah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap individu oleh karena itu negara bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga kita mengenal dengan istilah pelayanan publik untuk kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut dibagi dalam setiap instansi atau lembaga pemerintahan baik itu melalui pemerintahan daerah maupun instansi vertikal yang dijalankan dengan asas desentralisasi.

Mengingat tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dengan melalui Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara langsung dan sering kali tidak disadari bahwa kualitas pelayanan publik telah menjadi gambaran kinerja aparatur negara dalam sebuah instansi tertentu karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Salah satu instansi pemerintahan yang menjalankan pelayanan publik yaitu Kementerian Agama Republik Indonesia yang merupakan salah satu instansi yang menjalankan fungsinya dengan asas desentralisasi atau kita kenal sebagai instansi vertikal yang langsung berada dibawah naungan menteri sehingga dalam pelaksanaannya walaupun berada di setiap daerah namun tidak bertanggung jawab langsung kepada kepala daerah.

Kementerian Agama Republik Indonesia masing-masing memiliki kantor wilayah di setiap provinsi kemudian kankemenag di setiap kabupaten/kota kemudian Kantor Urusan Agama (KUA) di masing-masing kecamatan guna memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat atau untuk terciptanya pelayanan yang baik seperti yang diharapkan. Pada kementerian agama di setiap kabupaten atau yang disebut dengan istilah kankemenag sendiri melayani beberapa pelayanan publik yang dibagi dalam beberapa seksi, salah satunya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dimana seksi PHU adalah seksi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanannya.

Kabupaten Luwu Timur yang merupakan salah satu kabupaten muda dan menjadi daerah dengan daftar tunggu pemberangkatan haji yang tinggi di provinsi Sulawesi selatan yang telah melaksanakan pelayanan penyelenggaraan haji sejak awal diadikannya kabupaten dan di bentuk kankemenag tingkat kabupaten. Dalam penyelenggaran pelayanan publik yang ada di kantor kementerian agama tentunya mendapat berbagai respon dari masyarakat terutama yang telah merasakan secara langsung layanan yang terdapat di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur baik itu respon positif atau bahkan negatif sehingga kita juga perlu melihat responsibilitas aparat dalam memberikan pelayanan publik yang ada di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur terkhusus pada penyelenggaraan haji dan umrah.

Tahun 2016 Kementrian Agama Republik Indonesia melaksanakan Sistem Pelayanan Terpadu untuk menjalankan proses perizinan atau pun administrasi lainnya. Pelayanan Terpadu merupakan kebijakan pemerintah dalam pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian menejemen.¹

Pelayanan Haji dibawa seksi Penyelenggara Haji dan umrah dengan telah menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (siskohat) yang mulai diluncurkan pada 1 september 2014 guna memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam pelayanan.

¹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada kemneterian agama

Berdasarkan data dari Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur jumlah daftar tunggu dan kuota jamaah haji pada 2017 hingga 2019 adalah:

Tabel 1. Daftar tunggu dan kuota jamaah haji Kabupaten Luwu Timur
2017-2019

Tahun	Daftar Tunggu	Kuota
2017	3.100	157
2018	3.458	160
2019	3.796	159

Sumber: Kemenag kab. Luwu Timur 21/02/2020

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa selisih daftar tunggu dan kuota sangat tinggi sehingga untuk daftar tunggu hingga 2019 membutuhkan waktu sekitar 24-25 tahun untuk diberangkatkan. Daftar tunggu tersebut akan terus bertambah hampir setiap harinya ditambah dengan adanya pandemic *covid-19* yang berakibat pada ditiadakannya pemberangkatan Haji di tahun 2020 sehingga menambah jangka waktu penantian bagi calon jamaah Haji.

Selain daftar tunggu yang kian menumpuk, masyarakat juga kerap mengeluhkan kinerja pegawai Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur dalam memberikan pelayanan pada penyelenggaraan haji di mulai dari tahap pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji. Pada tahap pendaftaran haji masyarakat mengeluhkan jam kerja yang seringkali tidak sesuai dengan

kenyataan di lapangan, dalam pelaksanaan ibadah haji juga pernah terjadi koper dari jamaah haji yang tertukar dengan jamaah haji dari daerah lain, ataupun permasalahan dalam pengurusan paspor dan visa yang ada diluar daerah kabupaten sehingga harus dilakukan secara bersamaan dan membutuhkan waktu khusus. Jamaah haji juga mengeluhkan pelayanan pendamping haji yang kurang komunikatif selama pelaksanaan ibadah haji.

Setiap pelayanan memiliki standar masing-masing dalam pelaksanaannya walaupun dengan tujuan yang sama yaitu kesejahteraan seluruh penerima layanan. Untuk melihat keberhasilan sebuah pelayanan dalam mencapai tujuan salah satunya bisa kita lihat dari responsibilitas yang diperoleh.

Levine dkk dalam Dwiyanto (2014) mengemukakan 3 konsep yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mengukur kinerja organisasi publik, yaitu²:

1. Responsivitas (responsiveness), mengacu kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut semakin baik.

² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public*, Yogyakarta, 2014, Gajah Mada University Press. hlm 144

2. **Responsibilitas (responsibility)**, menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit.
3. **Akuntabilitas (accountability)**, mengacu kepada seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil rakyat.

Berdasar pada masalah yang di temukan dan dengan melihat acuan guna mengukur kinerja organisasi publik sehingga dalam tulisan ini akan di fokuskan pada **responsibilitas** terhadap pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama melalui kantor Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan.

Kemudian Dengan melihat uraian diatas sehingga mengangkat judul penelitian: “**Responsibilitas Pelayanan Publik Di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan maka masalah yang dapat di rumuskan adalah bagaimana **responsibiilitas**

pada pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur dilihat dari prinsip-prinsip responsibilitas?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan prinsip-prinsip responsibilitas pada penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan menambah pengetahuan dan dijadikan sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam kemajuan pelayanan publik guna memberikan pelayanan terbaik terkhusus pada pelayanan haji dan umrah.

2. Manfaat metodologis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu acuan untuk memahami proses pelayanan publik dengan system elektronik dan terpadu dengan penelitian ilmiah lainnya.

3. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang baik di instansi pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Good government adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Good government juga merupakan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola perusahaan), pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya yang berkaitan dengan hak-hak atau kewajiban mereka, atau dengan kata lain suatu system yang mengatur dan mengendalikan perusahaan.

Menggunakan dan melaksanakan kewenangan politik, ekonomi dan administratif agar dapat diselenggarakan dengan baik. Oleh sebab itu dalam prakteknya, konsep good government harus ada dukungan komitmen dari semua pihak yaitu negara (state)/pemerintah (government), swasta (private) dan masyarakat (society).

dasar-dasar hukum dari good government adalah

1. Transparansi (transparency)
2. Akuntabilitas (accountability)
3. Pertanggungjawaban (responsibility)
4. Independensi (independency)
5. Kesetaraan dan kewajaran (fairness)

Dikatakan bahwa inti penerapan *good governance* adalah tuntutan akan adanya perubahan yang ekstensif terutama menyangkut peran pemerintah yang dimotori melalui gerakan reformasi. Sedangkan

Good Corporate Governance (GCG) adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan atau instansi dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para masyarakat. Tentu saja hal ini dimaksudkan untuk mengatur kewenangan pemerintah, dalam hal ini kepala kantor, kepala seksi, dan pihak lain yang berhubungan dengan perkembangan instansi dan layanan yang diberikan di lingkungan tertentu.

2.1 Responsibilitas

Berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang disusun Komite Nasional Kebijakan Governance (2006), yaitu: Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggungjawaban (*Responsibility*), Independensi (*Independency*), Kewajaran dan Kesetaraan (*Fairness*)³.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, tulisan ini berfokus pada responsibilitas (*Responsibility*) pada pelayanan publik yang ada di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur terkhusus pada pelayanan haji dan umrah.

Menurut Azheri, responsibilitas adalah hal yang dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan. Kewajiban

³ Amalia Ramdhaningsih dan I Made Karya Utama, *pengaruh indikator good corporate governance dan profitabilitas pada pengungkapan corporate social responsibility*, (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 3.2(2013)) hlm. 368-386

bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan.⁴

Responsibilitas adalah gambaran kualitas pelayanan public dengan pertanggungjawaban terhadap indikator masing-masing pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dari pemberi layanan untuk menetapkan suatu perbuatan kesanggupan untuk menerima resiko dari suatu perbuatan.

Sedangkan menurut Pinto menyatakan responsibilitas ditunjukkan pada indikator penentu atas lahirnya suatu tanggung jawab, yaitu suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati. Jadi, prinsip tanggung jawab dalam arti responsibilitas lebih menekankan pada suatu perbuatan yang harus atau wajib dilakukan secara sadar dan siap untuk menanggung segala resiko yang didasarkan atas moral tersebut. Dalam makna responsibilitas, jika tanggung jawab itu belum ada pengaturannya secara eksplisit dalam suatu norma hukum. Penekanan prinsip responsibilitas yaitu didasarkan ketaatan pada aturan hukum yang berlaku dan melakukan kegiatan secara bertanggung jawab kepada stakeholder dengan tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan stakeholders.⁵

⁴ Busyra Azheri, *corporate social responsibility dari voluntary menjadi mandatory*, (Jakarta: Rajawali pers, 2011), hlm.86

⁵ Ibid hal.8

Levine mengatakan, responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam artian responsibilitas menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.⁶

Pelaksana pelayanan atau birokrasi harus melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya meskipun tidak ada yang mengawasinya secara langsung karena segala tindakannya dalam melayani telah di sumpahakan dan akan di pertanggungjawabkan.

2.1.1. Parameter responsibilitas

Parameter responsibilitas menurut Jabra dan Dwivedi dalam Widodo (2001) meliputi: ⁷

1. Pemahaman akan tanggung jawab.

Dalam melaksanakan tugas Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga merupakan suatu wujud kesadaran terhadap kewajiban untuk melaksanakan tugasnya dengan sebaik

⁶ Masana Sembiring, *Budaya dan Kinerja Organisasi*, (Bandung: Fokusmedia, 2012), hlm.99

⁷ Joko Widodo. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. (Surabaya: Insan Cendekia, 2001)

mungkin. Pemahaman akan tanggung jawab sangatlah penting bagi para birokrasi publik untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Adanya pemahaman akan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tentu akan membantu para birokrasi publik tersebut menentukan apa saja yang menjadi pokok utama tugasnya dan konsekuensi apa yang akan diterima jika tugas yang diberikan tidak dikerjakan sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Pemberian wewenang sesuai tanggung jawab.

Pemberian wewenang yang sama besar dengan tanggung jawabnya adalah salah satu hal terpenting bagi birokrasi publik untuk melayani masyarakat. Adanya pemberian wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab yang diemban, diharapkan mampu menumbuhkan rasa kesadaran para birokrasi publik untuk mengambil suatu keputusan yang paling tepat. Para birokrasi publik berhak mengambil keputusan ataupun melakukan suatu tindakan namun tetap sesuai dengan batasan dan tanggung jawab yang diembannya tersebut.

Pada penelitian ini, pemberian wewenang berdasarkan tanggung jawab yang dimaksud adalah pengambilan tindakan oleh para petugas haji dalam memberikan pelayanan haji sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing.

3. Adanya evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja merupakan suatu metode dan proses penilaian dari pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pekerja.

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai.

Pada penelitian ini, adanya evaluasi kinerja diharapkan mampu menilai sejauh mana kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai visi, misi serta tujuan kementerian agama dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

4. Tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu

Tindakan akurat, adil, dan tepat waktu dalam proses pemenuhan tanggung jawab yang diemban merupakan hal penting lain yang harus dilakukan oleh birokrasi publik, maksudnya adalah dalam proses melayani masyarakat,

birokrasi harus mampu memberikan tindakan akurat sesuai kebutuhan masyarakat, adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang, dan tepat waktu tanpa menunda pekerjaan atau pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Pada penelitian ini, tindakan akurat, adil, dan tepat waktu dari para pegawai kementerian agama republic Indonesia kantor kabupaten luwu timur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya meliputi pemberian pelayanan yang paling tepat pada Jamaah calon haji tanpa membedakan status sosial yang ada. Jamaah dari keluarga dekat maupun yang tidak di kenal berhak mendapatkan pelayanan yang sama baiknya, para petugas diharapkan memberi pelayanan sesuai tanggung jawabnya.

5. Komitmen dari pimpinan.

Komitmen pimpinan dalam suatu instansi pemerintah menjadi kunci menciptakan layanan publik yang berkualitas. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Komitmen dalam organisasi mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan

identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Pada penelitian ini, jika kita mempersoalkan komitmen berarti sama dengan mempersoalkan tanggung jawab, karena itu ukuran komitmen seorang pimpinan yang dalam hal ini adalah kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu Timur adalah terkait dengan pendelegasian wewenang (empowerment).

Dalam konsep ini pimpinan dihadapkan berkomitmen untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Sebaliknya, bawahan perlu memiliki komitmen untuk meningkatkan kompetensi diri.

Perasaan dan keyakinan tentang tanggung jawab kepada seseorang atau sesuatu muncul dari proses sosialisasi. Hal tersebut adalah manifestasi dari nilai-nilai, sikap, dan keyakinan yang telah kita peroleh dari keluarga, sekolah, masyarakat, agama, teman, pelatihan profesional, dan keterlibatan di dalam organisasi. Melalui pengalaman ini kita mulai melihat pola di alam fisik dan perilaku orang lain yang menjadi bagian dari sistem kognitif kita. Tanggung jawab subjektif berakar pada keyakinan yang menentukan dasar dalam bertindak yang kita sebut sebagai nilai-nilai, yang menjadi lebih atau kurangnya dijabarkan sebagai prinsip-prinsip.

Prinsip-prinsip ini menghubungkan nilai-nilai di dalam melakukan sesuatu. Ketika kita menghadapi masalah dan isuisu, nilai-nilai kita, dan prinsip-prinsip yang terkait dengan mereka, menimbulkan perasaan dan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu, atau untuk mencari pemenuhan dari beberapa tujuan tertentu.

2.2. Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Frederickson bahwa publik adalah konsep pemerintahan yang luas dan terbuka. Pemerintah merupakan manifestasi penting dari publik tapi itu semua hanya satu aspek dari publik. Sebagai gagasan publik merupakan semua orang yang berkumpul untuk kepentingan umum bukan untuk alasan pribadi atau keluarga. Maka kemudian pertanggungjawaban dan akuntabilitas publik itu terletak pada kemungkinan warga untuk mengatur komunitas sesuai dengan standard dan tujuan yang disepakati dalam bekerja atas nama public untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, tanggungjawab dan akuntabilitas publik diharapkan baik dari administrator public

maupun perusahaan privat. Seseorang tidak dapat bersembunyi di balik label “pribadi” atau “bisnis” untuk menghindari tanggungjawab terhadap public. Kita juga tidak bias bersembunyi dibalik organisasi, pemerintah atau bisnis. Tanggungjawab public tidak bersifat kolektif tapi individual.⁸ Pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.”⁹

Sementara Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) menyebutkan bahwa; Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.¹⁰

Sedangkan yang saat ini menjadi rujukan dalam pelayanan public adalah definisi pelayanan public menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan

⁸ Abas, *Etika Di Ruang Publik*. (Depok: Alta Utama, 2017), Hlm 204

⁹ Erwan Agus Purwanto, Damayani Tyastianti, Andi Taufiq, Widhi Novianto, “*Modul Pelayanan Publik*” *Modul Pendidikan Dasar Dan Pelatihan Kader PNS*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), hlm.11

¹⁰ Ibid

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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan public juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.¹¹

Thoha (1996) selanjutnya mengemukakan secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik bahwa, pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu pada hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹²

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan

¹¹ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm1

¹² Miftah Thoha, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Depok:Kencana,2017), Hlm 35

tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.1 unsur penting dalam pelayanan

1. Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk

memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.¹³

Menurut Thoha (1996:) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

4. Pelayanan merata dan sama.
5. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
6. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa.
7. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
8. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.¹⁴

2.2.2 Konsep Pelayanan publik

Salah satu konsep pelayanan public yang di kenalkan di Indonesia termuat dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai : ¹⁵

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

¹³ Op.cit

¹⁴ Ibid Hlm 43

¹⁵ Keputusan Menpan RI Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkerait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik Menurut UU no.25 thn 2009 pasal 4 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: ¹⁶

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;

¹⁶ UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public pasal 4

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- k. rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik

jenis pelayanan publik yang ada di Indonesia seperti : ¹⁷

1. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian, haji dan umrah.
2. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara
3. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
5. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatankegiatan sosial kemasyarakatan.

¹⁷ Badu Ahmad, *Manajemen pelayanan publik*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2013) hlm 30-31

2.3. Kementerian Agama Republik Indonesia

Dekonsentrasi adalah sebuah kegiatan penyerahan berbagai urusan dari pemerintahan pusat kepada badan-badan lain. Sumber lain menjelaskan bahwa dekonsentrasi itu merupakan pelimpahan wewenang dari Pemerintah kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu. Salah satu instansi yang bekerja berdasarkan asas dekonsentrasi ini adalah Kementerian Agama, sehingga kemudoiian di kenal sebagai instansi vertikal.

Kementerian Agama adalah kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama yang yang sejak 23 oktober 2019 dijabat oleh Fachrul Razi.¹⁸ Usulan pembentukan Kementerian Agama pertama kali disampaikan oleh Mr. Muhammad Yamin dalam Rapat Besar (Sidang) Badan Penyelidik Usaha – Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945. Dalam rapat tersebut Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian yang istimewa, yaitu yang berhubungan dengan agama. Namun usulan tentang Kementerian Agama tidak disepakati oleh anggota PPKI. Salah satu anggota PPKI yang menolak pembentukan Kementerian Agama ialah Mr. Johannes Latuharhary.

¹⁸ Wikipedia, "sejarah Kementerian Agama" diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Agama_Republik_Indonesia Pada 13 februari 2020

Usulan pembentukan Kementerian Agama kembali muncul pada sidang Pleno Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) yang diselenggarakan pada tanggal 25-27 November 1945. Dalam sidang pleno KNIP tersebut usulan pembentukan Kementerian Agama disampaikan oleh utusan Komite Nasional Indonesia Daerah Keresidenan Banyumas yaitu K.H. Abu Dardiri, K.H.M Saleh Suaidy, dan M. Sukoso Wirjosaputro. Mereka adalah anggota KNI dari partai politik Masyumi. Melalui juru bicara K.H.M.

Secara aklamasi sidang KNIP menerima dan menyetujui usulan pembentukan Kementerian Agama. Pembentukan Kementerian Agama dalam Kabinet Sjahrir II ditetapkan dengan Penetapan Pemerintah No 1/S.D. tanggal 3 Januari 1946 (29 Muharram 1365 H) yang berbunyi; Presiden Republik Indonesia, Mengingat: usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, memutuskan: Mengadakan Kementerian Agama.

Maksud dan tujuan membentuk Kementerian Agama, selain untuk memenuhi tuntutan sebagian besar rakyat beragama di tanah air, yang merasa urusan keagamaan di zaman penjajahan dahulu tidak mendapat layanan yang semestinya, juga agar soal-soal yang bertalian dengan urusan keagamaan diurus serta diselenggarakan oleh suatu instansi

atau kementerian khusus, sehingga pertanggung jawaban, beleid, dan taktis berada di tangan seorang menteri.

Kementerian Agama kemudian mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang semula berada pada beberapa kementerian, yaitu Kementerian Dalam Negeri yang berkenaan dengan masalah perkawinan, peradilan agama, kemasjidan dan urusan haji; Kementerian Kehakiman yang berkenaan dengan tugas dan wewenang Mahkamah Islam Tinggi; dan Kementerian Pengajaran, Pendidikan dan Kebudayaan yang berkenaan dengan masalah pengajaran agama di sekolah-sekolah.¹⁹

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, saat ini Kementerian Agama terdiri dari Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan, dan 7 Direktorat Jenderal yang membidangi Pendidikan Islam, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bimbingan Masyarakat Islam, Bimbingan Masyarakat Kristen, Bimbingan Masyarakat Katolik, Bimbingan Masyarakat Hindu, Bimbingan Masyarakat Buddha, dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah telah diatur secara khusus dan lebih jelas di dalam Undang-undang No.8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

¹⁹ Website Resmi Kementerian Agama Republik Indonesia, Diakses dari <https://kemenag.go.id/> pada 03 desember 2019

2.3.1 penyelenggara Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud Pasal 672 huruf c PMA Nomor 19 Tahun 2019 bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pendaftaran dan pembatalan haji bimbingan manasik, bina haji regular, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji regular, serta administrasi keuangan haji.²⁰

Adapun uraian Tugas Seksi PHU adalah sebagai berikut:

a. Pendaftaran dan Dokumen Haji

- 1) Merumuskan program kebijakan rencana kerja
- 2) Membagi tugas, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pendaftaran dan dokumen Haji
- 3) Menyiapkan data /informasi pendaftaran dokumen Haji
- 4) Menerima, menyeleksi, memproses pembatalan dan mengembalikan setoran awal BPIH
- 5) Memelihara dan mengawasi operasional Siskohat, menyimpan dan memelihara dokumen Haji serta memproses mutasi calon jama'ah haji

b. Pembinaan Haji dan Umrah

- 1) Meyiapkan data informasi pedoman penyuluhan haji

²⁰ Peraturan Menteri Agama RI no.19 tahun 2019, Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 673 (3)

- 2) Melaksanakan bimbingan dan pelayanan, melaksanakan seleksi/tes bagi calon petugas Haji (TPHI/TPIHI).
 - 3) Melaksanakan bimbingan pelatihan ketua regu dan rombongan Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan akreditasi KBIH.
 - 4) Kerjasama dengan lembaga terkait dalam hal pembinaan Haji
- c. Akomodasi, Transportasi dan perlengkapan Haji
- a) Menginventarisasi kebutuhan akomodasi calon Haji
 - b) Menginventarisasi perlengkapan calon Haji
 - c) Mengkoordinir transportasi calon Haji
- d. Pengelolaan keuangan Haji
- a) Menyiapkan bahan penyajian data
 - b) Menghimpun pengelolaan keuangan Haji
 - c) Menghimpun laporan keuangan BPAH
 - d) Melayani permintaan data, bahan/petunjuk kerja tentang pengelolaan keuangan Haji ²¹

2.4. Kerangka Pikir

Berdasarkan Peraturan menteri agama no.19 tahun 2019, terdapat seksi penyelenggaraan haji dan umrah dibawah naungan kementerian agama di setiap kantor kabupaten termasuk Kantor

²¹ Tugas Pokok dan Fungsi, diakses dari <https://docplayer.info/74059994-Tugas-pokok-dan-fungsi.html> pada 30 januari 2020

Kementerian Agama Kabupaten Luwu Timur. Kemudian mengacu pada PMA NO.19 THN 2019 tersebut dan berdasarkan UU no 8 THN 2019 seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah bertugas pada Pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan dan pemulangan Haji reguler serta perizinan Umrah dan Haji Khusus. Kemudian dalam menganalisis responsibilitas dari pelayanan Haji dan Umrah tersebut sehingga digunakan Parameter Responsibilitas sebagai acuan untuk mengukur keberhasilan pelayanan pada Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

