

## EVALUASI PELAKSANAAN SOP PEMBATALAN HAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH HAJI PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS

**Ahmad Kartono<sup>1</sup>, Nida Nadia Zakiiyatunnisa<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas  
Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta

\*Email : [nida.nadiaz19@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:nida.nadiaz19@mhs.uinjkt.ac.id)

### ABSTRAK

Evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji adalah suatu kegiatan penilaian pelaksanaan SOP pembatalan haji agar dapat dilihat pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP atau tidak, sehingga dapat diketahui kendala selama proses pembatalan haji untuk diperbaiki. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teknik analisis data deskriptif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa regulasi SOP pembatalan haji dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang menyesuaikan dengan Keputusan Nomor 241 Tahun 2021, jemaah haji yang melakukan pembatalan haji menanggapi pelaksanaan SOP pembatalan haji sesuai dengan yang diharapkan walau terdapat kekurangan dalam aspek efektif, efisien dan sederhana, serta evaluasinya dapat menjadi bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan pembatalan haji kedepan yang lebih baik.

**Kata Kunci :** Evaluasi; SOP; Kualitas Pelayanan; Jemaah Haji;

### ABSTRACT

*Evaluation of the implementation of the Hajj cancellation SOP in improving the service quality of pilgrims is an evaluation of the implementation of the Hajj cancellation SOP implementation so that the services provided are in accordance with the SOP or not, so that problems during the Hajj cancellation process can be identified for repair. The research method used in this research is to use qualitative methods with a descriptive data analysis technique approach and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study can be stated that the SOP regulation for hajj cancellation is carried out by the Ministry of Religion of Ciamis Regency which adjusts it to Decree Number 241 of 2021, pilgrims who cancel the Hajj respond to the implementation of the SOP for canceling the Hajj as expected even though there are deficiencies in the aspects of effectiveness, efficiency and simplicity, and the evaluation can be used as input for*

**Keywords :** *Evaluation; SOP; Service Quality; Pilgrimage;*

## PENDAHULUAN

Haji merupakan rukun Islam yang ke-5, yaitu menyengaja berkunjung ke baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat dan rukun tertentu (Widyani & Pribadi, 2010). Sebagai bagian dari ajaran Islam, mekanisme pelaksanaan haji membutuhkan segala bentuk kemampuan yang berkaitan dengan segala persiapan (Putuhena, 2007: V). Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 197 yang berbunyi:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ- ١٩٧

*“(Musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barangsiapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafats), berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah Mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat!”*

Kemampuan dalam melaksanakan ibadah haji telah Allah jelaskan pula dalam firman-Nya yaitu Al-Qur'an Surat Ali-Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ- ٩٧

*“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”*

*Istitha'ah* dalam haji adalah mampu untuk membayar biaya haji, adanya kesiapan bekal selama dalam perjalanan dan bekal bagi keluarga yang ditinggalkan, sehat badan dan fisik, aman dalam perjalanan dan memungkinkan menempuh perjalanan yang jauh. Di negara kita mayoritas penduduknya beragama muslim, sehingga antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sangatlah tinggi. Dari tahun ke tahun jumlah jemaah haji Indonesia terus bertambah, sehingga masa tunggu keberangkatan haji bisa

sampai berpuluh-puluh tahun lamanya dan membuat antrian yang cukup lama (Haji, 2022).

Dalam masa menunggu yang cukup lama ini, banyak dari jemaah haji yang membatalkan perjalanannya ke Tanah Suci dengan berbagai alasan, diantaranya karena faktor ekonomi, faktor usia renta, faktor sakit permanen, faktor meninggal dunia, dan alasan pribadi lainnya. Proses pembatalan ibadah haji tersebut tidak bisa dilakukan secara instan dan sembarangan oleh jemaah haji, ada prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi (RI, 2022). Prosedur pembatalan ibadah haji telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI pada bagian Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Umrah. Dirjen PHU yang mengeluarkan aturan terbaru dalam Keputusan Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Jemaah Haji Reguler. Standar Operasional Prosedur atau SOP adalah suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien (Putra, 2020).

Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sebagai fasilitator masyarakat harus bersikap profesional dalam melayani para jemaah haji yang ingin melakukan proses pembatalan haji. Dan satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis adalah melaksanakan SOP terbaru mengenai pembatalan haji yaitu Keputusan Nomor 241 Tahun 2021 yang baru diberlakukan pada Tahun 2022. Dengan dilaksanakannya SOP pembatalan haji, pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan oleh jemaah haji karena pelayanan menjadi salah satu komponen penting dalam rangka mewujudkan *good governance* (Budiharjo, 2014).

Namun pada kenyataannya, pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis hanya memiliki satu pegawai senior yang melaksanakan SOP pembatalan haji secara tuntas, hal tersebut terjadi karena adanya mutasi pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada awal tahun 2022, sehingga pegawai baru belum memahami SOP pembatalan haji serta seluruh persyaratan dan ketentuannya yang mengakibatkan ketidakmaksimalan dalam memberikan pelayanan pembatalan haji. Dibalik itu, masih banyak dari jemaah haji yang belum mengetahui dengan menyeluruh bagaimana prosedur pembatalan haji, terlebih untuk jemaah haji yang sudah lanjut usia, seringkali membawa berkas persyaratan yang belum lengkap karena dirinya merasakan kebingungan serta kekurangan informasi.

Maka dalam penelitian ini penulis mengangkat tiga permasalahan yang akan diteliti, (1) Apakah regulasi pemerintah dalam penyusunan SOP pembatalan haji dan pelaksanaannya pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis? (2) Bagaimana tanggapan jemaah haji dalam pelaksanaan SOP pembatalan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis? (3) Bagaimana evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis?.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelusuran terhadap studi terdahulu yang memiliki persamaan dengan yang penulis teliti. Penulis melihat penelitian yang dilakukan oleh Mulyana Nailul Barokah dengan judul “Evaluasi Sistem Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jema’ah Haji Reguler di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kota Serang Tahun 2021” (Barokah, 2021). Hasil penelitian yang diperolehnya yaitu evaluasi sistem prosedur pembatalan pendaftaran jemaah haji di masa pandemi covid-19. Persamaan kedua skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang evaluasi prosedur pembatalan haji, hanya saja perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dengan penambahan variabel, juga pada subjek penelitian yaitu Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Dan penelitian yang penulis lakukan memaparkan mengenai hasil evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan pola deskriptif, tujuan penggunaan pola ini adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat diinformasikan kepada yang lain. Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang berlokasi di Jl. Siliwangi No. 93, Maleber, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat, Kode Pos 46214.

## **LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori sebagai acuan dalam melakukan proses penelitian, yaitu teori evaluasi, SOP, pelayanan dan kualitas pelayanan, serta teori jemaah haji.

### **Evaluasi**

Evaluasi menurut Dale merupakan suatu bentuk penelitian yang dilaksanakan pada waktu tertentu untuk mendapat informasi dari hasil yang dicapai oleh suatu instansi sebagai pelaksana kegiatan. Fokus dari evaluasi, selain pada

hasil pelaksanaan program pada masyarakat, juga mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan relevansi program (Sardjo, Darmajanti & Boediono, 2016).

Sedangkan menurut Arifin dalam Mardiah, pengertian evaluasi adalah penilaian sebuah proses dan kegiatan untuk memperoleh informasi tentang berbagai kegiatan yang telah berlangsung selama periode waktu tertentu. Kegiatan ini memiliki tujuan jangka panjang yakni untuk melaksanakan sejumlah keputusan yang akan dilakukan pada periode selanjutnya (Astuti, 2022).

Suharsimi dan Cepi menjelaskan tentang manfaat hasil evaluasi, bahwa ada empat kemungkinan setelah dilaksanakan evaluasi, yaitu menghentikan pelaksanaan, merevisi atau memperbaiki, melanjutkan, dan menyebarluaskan atau mengulangi kembali pelaksanaan (Arikunto & Jabar, 2018). Dan dalam melakukan sebuah evaluasi, ada beberapa indikator untuk dipersiapkan saat pelaksanaannya, Adi Isbandi Rukminto dalam bukunya mengatakan bahwa terdapat delapan indikator yang perlu dipersiapkan untuk mengevaluasi program atau kegiatan. yaitu indikator ketersediaan, relevansi, keterjangkauan, pemanfaatan, cakupan, kualitas, upaya, serta indikator dampak (Rukminto, 2013).

## **SOP**

Menurut Fajar Nur'aini, SOP dapat diartikan sebagai proses kerja yang harus dilaksanakan, serta panduan hasil kerja yang diinginkan oleh masing-masing posisi dalam sebuah pekerjaan. Dalam SOP didokumentasikan secara tertulis mengenai proses atau langkah kerja secara rinci dan sistematis (Nur'aini, 2021). Selanjutnya menurut Rifka dalam bukunya, SOP adalah suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan dan keterangan pendukung lainnya (R.N, 2017).

Penerapan SOP harus dilakukan secara berkala dan beraturan, untuk memastikan proses penerapannya dapat berjalan dengan baik serta tujuan penerapan SOP yang dikehendaki dapat diwujudkan. Yang perlu diperhatikan dalam penerapan SOP secara umum adalah bahwa setiap pelaksana SOP atau pegawai harus mengetahui SOP terbaru yang disusun dan diperbaharui, juga mengetahui alasan perubahannya. SOP harus disebarluaskan sesuai kebutuhan, dan siap untuk diakses oleh semua pelaksana atau pegawai (Nur'aini, 2021). Dengan dilaksanakannya SOP oleh semua pihak, dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu dipenuhi dalam organisasi, dapat dilihat juga kesesuaian

kegiatannya terhadap SOP, serta dapat memudahkan satu sama lain dalam menerapkan SOP.

### **Pembatalan haji**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pembatalan berasal dari kata batal yang artinya tidak berlaku atau tidak sah, tidak jadi dilangsungkan, ditunda atau urung, dan tidak berhasil atau gagal. Sehingga pembatalan merupakan perbuatan membatalkan atau pernyataan batal (Kemdikbud, 2022). Pembatalan haji dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 adalah pencabutan nomor porsi jemaah haji yang tidak dimanfaatkan oleh ahli waris dikarenakan jemaah haji yang telah terdaftar meninggal dunia, atau membatalkan pendaftarannya atau dibatalkan pendaftarannya secara sistem (Kepdirjen, 2021).

Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 disebutkan bahwa jemaah haji atau ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran Bipih apabila telah melakukan proses permohonan pengembalian saldo setoran Bipih atau yang disebut dengan pembatalan (PMA, 2021). Bipih akan dikembalikan melalui rekening BPS-Bipih tempat setor semula, yang dikembalikan secara utuh. Sedangkan untuk setoran lunas dikenakan biaya administrasi sebesar 1% (Sumardiyono, 2016).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, sebab pembatalan haji atau bisa dinyatakan batal karena jemaah haji meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, jemaah haji membatalkan pendaftarannya (membatalkan diri), dan jemaah haji dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah (PMA, 2021).

### **Kualitas pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, diartikan juga sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kemdikbud, 2022). Menurut Moenir, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, dimana tingkat pencapaiannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani atau orang yang menerima pelayanan, dan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Firmansyah, 2022).

Sedangkan kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang dirasakan, apabila harapan dari pengguna layanannya lebih besar daripada kinerja layanan, maka pelayanan yang dirasakan akan lebih rendah dibandingkan dengan harapan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan. Widodo dalam Amy

Y.S Rahayu menyebutkan ciri-ciri atau karakteristik dari pelayanan berkualitas kepada masyarakat yang dapat digunakan untuk mengukur peningkatan pelayanan, ciri-ciri tersebut yaitu efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, keamanan dan kenyamanan, serta perilaku petugas pelayanan (Wahyu, Juwono & Rahmayanti, 2020), karakteristik sebuah pelayanan tersebut memiliki kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan (Amirudin & Triantoro, 2022).

### **Jemaah haji**

Jemaah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai kumpulan atau rombongan orang beribadah, disebut juga dengan orang banyak, publik. Atau rombongan yang menunaikan ibadah haji ke Mekkah, rombongan yang menunaikan ibadah umrah ke Mekkah (kbbi, 2023). Dan menurut Arif Mahmudi dalam bukunya jemaah haji adalah delegasi Allah, makna delegasi (*Al-Wafdu*) adalah orang-orang yang pergi menuju kepada penguasa untuk sekedar berziarah, bermukim, serta yang semisalnya, ataupun kata lainnya berjihad dengan mengharap haji mabrur (Mahmudi, 2012).

Interpretasi atau pandangan jemaah haji terhadap ibadah haji sangat diperlukan untuk memahami motivasi mereka yang begitu kuat untuk melaksanakan ibadah yang begitu sulit dan memerlukan pengorbanan yang begitu besar. Para pengamat haji Indonesia menganalisis faktor-faktor yang menjadi daya tarik para jemaah haji untuk melaksanakan ibadah haji, yang mana hal itu sekaligus merupakan pandangan jemaah haji terhadap ibadah haji. Daya tarik haji tersebut diantaranya adalah: (1) Haji dipandang sebagai wujud untuk menyatakan suatu keberanian, (2) Melaksanakan haji untuk menimbulkan rasa kebanggaan dengan menyandang gelar haji, (3) Melaksanakan haji menjadikan orang terpandang karena telah menjalankan kewajiban agama, dan (4) Dengan melaksanakan haji, manusia bisa melihat dunia yang lebih luas, dengan cara yang paling mudah (Hurgronje, 1993).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Regulasi Pemerintah dalam Penyusunan SOP Pembatalan Haji dan Pelaksanaannya pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis**

SOP menurut Rifka adalah suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan dan keterangan pendukung lainnya (R.N, 2017). Setelah dilakukan penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam melakukan pekerjaannya tidak lepas dari SOP, salah satunya proses pelayanan

pembatalan haji. Pengertian pembatalan haji sendiri merupakan pencabutan nomor porsi jemaah haji yang tidak dimanfaatkan oleh ahli waris dikarenakan jemaah haji yang telah terdaftar meninggal dunia, atau membatalkan pendaftarannya atau dibatalkan pendaftarannya secara sistem (Kepdirjen, 2021).

Proses pelayanan pembatalan haji dilakukan sesuai SOP dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 yang ditetapkan pada bulan September 2021, dan dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada tahun 2022. Didalamnya sudah diatur mengenai tata cara pembatalan haji, dikerjakan oleh bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, ditanggungjawab oleh pegawai yang melayani pembatalan haji, disetujui oleh Kepala Seksi dan Kepala Kementerian Agama, serta dilampirkan juga didalamnya mengenai berbagai ketentuan, prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian serta hal lainnya. SOP tersebut dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat yang mengikat terhadap aturan pada Undang-Undang, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri Agama. Dilaksanakannya SOP pembatalan haji secara teknis oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis merupakan wujud dari terselenggaranya pelayanan bagi para jemaah haji sebagai penerima layanan.

Menurut Fajar Nuraini, SOP harus disebarluaskan sesuai kebutuhan, dan siap untuk diakses oleh semua pegawai, pelaksana dari SOP merupakan semua orang yang terlibat dalam kegiatan kerja yang terjadi dalam suatu organisasi, sehingga SOP dibuat untuk kepentingan semua pegawai dari level terendah sampai level menengah sekalipun (Nur'aini, 2021). Berdasarkan pernyataan tersebut, SOP pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis sudah ketahu oleh semua pegawai, namun pelaksanaan SOP pembatalan haji secara penuh hanya dilakukan oleh satu orang pegawai saja. Pegawai yang lain sebatas membantu dan memverifikasi terhadap berkas-berkas yang dibutuhkan.

Teori Indra Mahardika juga mengemukakan bahwa SOP bertujuan untuk memberikan pedoman dan petunjuk baik secara umum atau khusus kepada sebuah instansi dalam menjalankan tugas pokok masing-masing bidang, dan membantu pihak terkait untuk mengetahui tugas serta menjalankan tugasnya (Putra, 2020). Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji, Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam pelayanan untuk pembatalan haji hanya melakukan layanan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dikarenakan layanan keliling atau layanan elektronik tidak memungkinkan untuk disediakan dan dilaksanakan di daerah kecil serta membutuhkan sarana yang memadai seperti



mobil keliling lengkap dengan fasilitas didalamnya (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

Pembatalan yang dilakukan oleh jemaah haji atau ahli waris di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dikarenakan alasan meninggal dunia, dan membatalkan hajinya sendiri baik itu karena sakit permanen, serta sesuatu hal seperti kebutuhan mendesak atau keperluan ekonomi lainnya. Jemaah haji atau ahli waris yang melakukan pembatalan haji mendatangi langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan membawa persyaratan dan mengisi surat permohonan pembatalan. Bagi jemaah haji yang meninggal dunia, ahli waris menyerahkan persyaratan berupa surat pendaftaran haji, bukti setoran Bipih, fotokopi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, atau kartu keluarga ahli waris, fotokopi rekening ahli waris, fotokopi akta kematian dari instansi yang membidangi kependudukan dan catatan sipil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/kelurahan, serta surat keterangan ahli waris dan kuasa waris. Adapun pembatalan haji karena suatu hal, jemaah haji menyerahkan persyaratan berupa surat pendaftaran haji, bukti setoran Bipih, fotokopi kartu tanda penduduk, fotokopi rekening Jemaah Haji, dan asli surat kuasa kepada ahli waris bagi jemaah haji yang berhalangan tetap atau sakit permanen.

Dalam pelaksanaan prosedur pembatalan, pegawai menjelaskan persyaratan dan prosedur pembatalan serta menyerahkan contoh format berkas yang sudah disediakan kemudian pegawai menerima seluruh persyaratan pembatalan yang diberikan oleh jemaah haji. Persyaratan tersebut diverifikasi dan divalidasi kesesuaiannya dengan persyaratan yang terdapat di SOP, juga diperiksa mengenai data yang relevan antara jemaah haji yang membatalkan dengan keterkaitan seluruh persyaratan yang diberikannya. Apabila terdapat persyaratan yang kurang, pegawai menyampaikan kekurangan tersebut kepada yang bersangkutan (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi serta semua data relevan, pegawai mempersilahkan jemaah haji atau ahli waris untuk melakukan pengambilan foto melalui aplikasi Siskohat. Setelah perekaman foto, berkas pembatalan yang bersangkutan akan diproses dengan dipindai dan diinput melalui aplikasi Siskohat untuk diusulkan ke Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Proses input data dan berkas persyaratan pembatalan kedalam aplikasi Siskohat akan dilakukan setelah pegawai membuat surat rekomendasi pembatalan haji yang disetujui oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah juga ditanda tangani oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Setelah surat rekomendasi tertanda,

semua berkas persyaratan akan dipindai menjadi sebuah dokumen yang tersimpan didalam komputer dan siap diinput oleh pegawai kedalam aplikasi Siskohat (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

Proses input data dan berkas persyaratan pembatalan yang dilakukan adalah, (1) Membuka aplikasi Siskohat, dengan memasukkan password tertentu, (2) Masuk ke bagian entry pembatalan, (3) Memasukkan nomor porsi jemaah haji, sehingga data hasil rekaman foto yang sebelumnya telah dilakukan akan otomatis muncul, (4) Memasukkan nomor dan tanggal surat rekomendasi, (5) Mengupload dokumen atau berkas pembatalan yang sudah dipindai, (6) Memilih sebab batal jemaah haji yang bersangkutan, (7) Memilih kelengkapan dokumen, (8) Menuliskan keterangan setoran jemaah haji (lunas/cicil), (9) Memasukkan nomor handphone jemaah haji atau ahli waris yang bersangkutan, . Ini merupakan hal penting yang harus dilakukan, karena setelah proses pembatalan selesai akan ada informasi dari BPS Bipih melalui nomor handphone jemaah haji atau ahli waris bahwa Bipih telah ada di BPS Bipih dan bisa diambil oleh yang bersangkutan, (10) Memasukkan nomor rekening jemaah haji atau ahli waris yang bersangkutan, dan (11) Memasukkan nama operator yang melakukan proses input data dan berkas pembatalan, lalu menyimpan dan memonitoring pembatalan untuk memastikan data telah masuk dengan benar dan lengkap (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

Selanjutnya, Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam menyelesaikan proses pembatalan haji mengusahakan untuk segera diproses dalam 3 hari kerja. Namun, terkadang tidak selalu berjalan lancar sesuai dengan ketentuan, dikarenakan banyaknya kegiatan maupun aktifitas lain yang harus didahulukan untuk dikerjakan, seperti pegawai yang melayani pembatalan melakukan cuti kerja, atau Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah atau Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis berhalangan hadir di Kantor. Sehingga berkas tidak bisa disetujui dengan cepat dan proses input data kedalam aplikasi Siskohat berlangsung lama (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

### **Tanggapan Jemaah Haji dalam Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis**

Pelaksanaan SOP pembatalan haji yang dilaksanakan secara teknis oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis merupakan sebuah kesatuan dari usaha melayani kebutuhan jemaah haji. Karena manfaat dari dilaksanakannya SOP menurut Fajar Nur'aini salah satunya yaitu mengontrol konsistensi dalam bekerja yang berdampak pada hasil aktifitas yang berkualitas (Nur'aini, 2021). Proses pelayanan yang mengacu pada pelaksanaan SOP pembatalan haji tersebut mempunyai berbagai tanggapan dari jemaah haji yang melakukan pembatalan haji. Dari tanggapan yang diberikan oleh jemaah haji akan terlihat

kualitas pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam melayani pembatalan haji yang sesuai SOP. Dari hasil yang didapatkan ketika mewawancarai langsung jemaah haji, penulis menganalisis kualitas pelayanan dalam pelaksanaan SOP pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dengan menggunakan teori dari Widodo dan teori dari Sukmaningsih mengenai ciri-ciri dari pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas tersebut bisa dilihat dari aspek efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan perilaku petugas layanan (Wahyu, Juwono & Rahmayani, 2020).

*Pertama*, Efektif. Efektif memiliki arti berorientasi pada pencapaian dari tujuan dan sasaran. Tujuan dan sasaran dari dilaksanakannya pelayanan pembatalan haji adalah melayani sesuai SOP, dan hasil akhir dari pelayanannya bisa diterima dengan baik oleh jemaah haji. Untuk keefektifan pelayanan pada pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, bisa dilihat dari tujuan proses pembatalan haji yaitu menghilangkan nomor porsi jemaah haji dan menyelesaikan proses pembatalan selama 8 hari kerja dengan proses 3 hari kerja di Kementerian Agama Kabupaten/Kota sehingga setoran Bipih bisa diterima ke rekening jemaah haji sesuai waktunya (Kepdirjen, 2021). Setelah dianalisis dari hasil wawancara pada tujuh jemaah haji yang membatalkan, terdapat satu orang yang menerima Bipih dalam waktu 1 minggu. hal ini berdasarkan tanggapan dari Ibu Een Suhaenah (Suhaenah, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Berdasarkan tanggapan dari Bapak Yoyo Darya, Ibu Euis Rohyani, dan Ibu Iwar, mereka menerima Bipih dalam waktu 2 minggu, sehingga pelayanan pembatalan haji yang diberikan masih efektif (Darya, Rohyani, & Iwar, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Namun dari tujuh jemaah haji yang membatalkan, berdasarkan tanggapan dari Ibu Kokom dirinya menerima Bipih dalam waktu satu bulan (Kokom, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023), berdasarkan tanggapan Ibu Julaeha dirinya menerima Bipih dalam waktu lima bulan (Julaeha, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023), dan berdasarkan tanggapan Ibu Nurhayati dirinya belum menerima Bipih sampai tiga bulan lamanya dari proses awal pembatalan haji (Nurhayati, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Hal tersebut menjadi suatu kekurangan dalam keefektifan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

*Kedua*, Sederhana. Sederhana dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan. Penulis menganalisis, bahwa kesederhanaan dalam prosedurnya pelayanannya dirasakan oleh jemaah haji.

Hal tersebut sesuai tanggapan dari Bapak Yoyo Darya, Ibu Een Suhaenah, dan Ibu Euis Rohyani yang sudah memahami juga mengetahui persyaratan pembatalan haji sebelum datang ke Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dengan mencari informasi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, sanak saudara, ataupun kerabat yang pernah melakukan pembatalan haji sebelumnya (Darya, Suhaenah, & Rohyani, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Namun, dari tanggapan lainnya masih terdapat beberapa jemaah haji yang mengalami kesalahan atau kekurangan dalam pengumpulan berkas, hal tersebut berdasarkan tanggapan dari Ibu Iwar dan Ibu Julaeha (Iwar & Julaeha, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Analisis tersebut membuktikan ciri pelayanan yang berkualitas dalam hal kesederhanaan kurang dirasakan oleh sebagian jemaah haji.

*Ketiga*, Kejelasan dan kepastian. Aspek ini mempunyai makna harus jelas dan pasti mengenai prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Penulis menganalisis, berdasarkan tanggapan dari Ibu Iwar aspek kejelasan dan kepastian dapat dirasakan karena pegawai menyampaikan persyaratan dengan sangat teliti sekaligus memberikan contoh format berkas persyaratan yang harus diisi dan dipenuhi, seperti surat permohonan pembatalan, surat kuasa ahli waris, dan lain sebagainya. Untuk aspek kepastian juga dirasakan, bahwa pegawai menyampaikan secara pasti mengenai waktu penyelesaian pembatalan dengan memberitahukan setoran Bipih akan masuk ke rekening dalam waktu 1-2 minggu (Iwar, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023).

*Keempat*, Keterbukaan. Ciri pelayanan yang berkualitas disini berarti masyarakat diberi informasi mengenai prosedur dan proses pelayanan secara terbuka baik diminta maupun tidak. Hasil analisis membuktikan, berdasarkan tanggapan dari Ibu Iwar bahwa pegawai menyampaikan informasi mengenai prosedur pembatalan secara terbuka, artinya tidak ada yang ditutup-tutupi, dan penjelasannya sangat menyeluruh sehingga bisa dipahami oleh jemaah haji (Iwar, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Keterbukaan lainnya bisa dilihat dari tanggapan Ibu Julaeha yang merasakan adanya kendala dari kurang lengkapnya berkas persyaratan pembatalan, bahwa pegawai selalu menyampaikan informasi mengenai kekurangan berkas pembatalan yang diberikan oleh jemaah haji (Julaeha, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023).

*Kelima*, Efisiensi. Efisiensi menunjukkan terhadap pelayanan yang memperhatikan tepat gunanya sumber daya yang dipakai dengan tetap memperhatikan cepat tanggap terhadap kebutuhan, masalah, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Hasil analisis penulis membuktikan, bahwa efisiensi yang dikaitkan dengan cepat tanggapnya dalam memenuhi kebutuhan

yang memerlukan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan. Berdasarkan tanggapan Ibu Euis Rohyani, dirinya merasakan pelayanan yang lama dikarenakan banyak jemaah haji lain yang melakukan pembatalan sehingga perlu untuk mengantri, dan pegawai yang melayani proses pembatalan hanya satu orang saja (Rohyani, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023).

*Keenam, Keadilan.* Keadilan ini menunjukkan adanya persamaan perlakuan pelayanan pada semua jemaah haji yang melakukan pembatalan. Dilihat dari tujuh tanggapan tanggapan jemaah haji, semua dilakukan pelayanan yang sama secara adil mulai dari pemberian informasi persyaratan pembatalan, penerimaan berkas pembatalan, proses pelayanan, hingga pemberian informasi untuk jemaah haji yang berkas persyaratannya belum lengkap atau terdapat kekeliruan, serta informasi mengenai masa tunggu jemaah haji dalam menerima setoran Bipih (Informan, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Salah satunya sesuai tanggapan Ibu Julaeha yang membatalkan haji ibunya, bahwa pegawai begitu memaklumi keadaan dirinya yang awam dan kurang paham mengenai proses pembatalan haji itu seperti apa, dirinya dilayani secara baik seperti pelayanan kepada yang lainnya tanpa membedakan (Julaeha, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023).

*Ketujuh, Perilaku petugas pelayanan.* Indikator ini berarti petugas harus tanggap, peduli dan disiplin serta ramah, dan sopan kepada siapa saja yang membutuhkan layanan. Berdasarkan tanggapan dari Ibu Kokom yang mengalami kendala dalam pengajuan pembatalan haji, dirinya menyampaikan bahwa pegawai melakukan verifikasi dan validasi persyaratan secara tegas (Kokom, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023). Penulis menganalisis, kondisi tersebut diartikan sebagai kedisiplinan yang ditanamkan oleh pegawai demi sempurnanya berkas persyaratan yang diberikan jemaah haji. Perilaku pegawai yang ramah dan sopan juga dirasakan oleh jemaah haji lainnya, berdasarkan tanggapan Ibu Een Suhaenah, keramahan dan kesopanan pegawai bisa dirasakan dan sesuai harapannya (Suhaenah, Tanggapan Pembatalan Haji, 2023).

### **Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis**

Evaluasi menurut Arifin dalam Mardiah, adalah penilaian sebuah proses dan kegiatan untuk memperoleh informasi tentang berbagai kegiatan yang telah berlangsung selama periode waktu tertentu (Astuti, 2022). Serta menurut Robson yang dikutip oleh Fox. Martin dan Green dalam Sulastri, tujuan dari evaluasi adalah menilai hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan baik berupa

kebijakan, aturan, ataupun pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi sasaran kegiatan (Sardjo, Darmajanti, & Boediono, Kepdirjen, 2016). Dalam penelitian ini, penulis melakukan evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji. Analisis yang dilakukan menyesuaikan dengan manfaat evaluasi yang dikemukakan oleh Suharsimi yaitu untuk menghentikan, memperbaiki, atau melanjutkan pelaksanaannya (Arikunto & Jabar, 2018).

Hasil dari pelaksanaan SOP pembatalan haji merupakan sebuah layanan yang diberikan kepada jemaah haji, maka dari itu penulis mengevaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji untuk memperbaiki hambatan atau kendala yang terjadi dalam proses pelayanan pembatalan haji yang telah diberikan sesuai SOP-nya, agar kualitas pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Ciamis bisa meningkat dan lebih baik. Dalam mengevaluasi pelaksanaan SOP ini, penulis menggunakan teori Feurstein yang dikutip oleh Isbandi Rukmito. Terdapat beberapa indikator yang dilakukan dalam proses evaluasi, dan indikator tersebut bisa berguna untuk menjadi acuan penilaian dalam memperbaiki layanan dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Adapun indikator evaluasi menurut Feurstein yang digunakan oleh penulis adalah indikator ketersediaan, relevansi, keterjangkauan, kualitas, dan indikator upaya (Rukminto, 2013). Berikut penulis akan memaparkan hasil temuan penelitian evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dengan menganalisis menggunakan teori diatas.

*Pertama*, Indikator ketersediaan. Indikator ketersediaan ini digunakan untuk melihat apakah unsur yang seharusnya ada dan dibutuhkan dalam suatu kegiatan itu benar-benar ada. Dalam indikator ini, penulis menganalisis salah satu kendala mengenai terhambatnya proses persetujuan pembatalan haji oleh Kepala Seksi PHU atau Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Berkas pembatalan haji akan diinput kedalam aplikasi Siskohat apabila sudah ada persetujuan dari Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis merupakan unsur yang harus ada dan dibutuhkan. Namun, seringkali proses persetujuannya terhambat karena ketidakhadiran Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Ciamis atau sedang bertugas keluar kota. Maka, dari kendala tersebut disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk indikator ketersediaan ini, memiliki sistem persetujuan digital seperti tanda tangan online untuk menyegerakan proses pembatalan haji demi meningkatnya kualitas pelayanan kepada jemaah haji apabila kejadian tersebut terulang kembali.

*Kedua*, Indikator relevansi. Indikator relevansi ini digunakan untuk menunjukkan seberapa relevan ataupun tepatnya dalam penggunaan sesuatu

layanan teknologi yang disediakan dan diberikan kepada pelanggan. Dalam indikator ini, penulis menganalisis salah satu kendala mengenai lamanya proses input data dan berkas pembatalan haji kedalam aplikasi Siskohat yang disebabkan karena terjadi jaringan eror. Selain itu pegawai harus mencari terlebih dahulu background untuk perekaman foto yang melakukan pembatalan haji di aplikasi Siskohat, hal ini disebabkan karena tidak adanya ruangan khusus perekaman foto Siskohat untuk pembatalan, hanya terdapat satu ruang khusus perekaman foto yang dipergunakan secara tetap untuk pendaftaran saja. Dari kendala tersebut disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten memperbaiki indikator relevansi ini dengan melakukan pemantauan jaringan setiap pagi sebelum membuka pelayanan, serta memiliki dan menambah ruangan khusus untuk perekaman foto melalui aplikasi Siskohat bagi layanan pembatalan haji demi kenyamanan bagi jemaah haji dan kerapihan tata ruang serta agar pegawai tidak perlu menyiapkan dan mencari background untuk perekaman foto terlebih dahulu.

*Ketiga*, Indikator keterjangkauan. Indikator keterjangkauan ini digunakan untuk mengetahui apakah lokasi layanan yang ditawarkan dari kegiatan atau program dapat dijangkau dan diakses mudah oleh pihak-pihak yang membutuhkan. Dalam indikator ini, penulis menganalisis salah satu kendala mengenai terdapatnya jemaah haji yang berulang kali mendatangi Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dan membutuhkan lebih banyak waktu untuk melakukan proses pembatalan haji, hal ini disebabkan karena jemaah haji yang akan melakukan pembatalan belum mengetahui dan belum paham secara menyeluruh mengenai SOP pembatalan haji, dan terkadang mengalami permasalahan dalam kekurangan berkas apalagi bagi jemaah haji yang awam atau yang sudah berusia renta. Dilihat dari indikator keterjangkauan, lokasi Kementerian Agama Kabupaten Ciamis memang bisa dijangkau dan diakses dengan mudah. Namun, disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Ciamis membuka layanan secara keliling atau elektronik sesuai yang terdapat dalam SOP pembatalan haji, agar jemaah haji yang berusia renta tidak berulang kali datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis serta untuk meminimalisir kesalahan atau kekurangan berkas yang dialami oleh jemaah haji.

*Keempat*, Indikator kualitas. Indikator kualitas ini digunakan untuk melihat seberapa baik dan lancarnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap penerima layanan. Dalam indikator ini, penulis menganalisis salah satu kendala kualitas pelayanan mengenai lamanya penerimaan layanan terhadap jemaah haji yang membatalkan. Hal tersebut disebabkan karena

banyaknya jemaah haji lain yang melakukan pembatalan sehingga terjadi antrian dalam pembatalan haji. Disamping itu, pegawai yang melayani pembatalan hanya satu orang dan terkadang melakukan pelayanan lain dalam melayani jemaah haji yang melakukan pendaftaran haji dan pelimpahan porsi. Maka, dilihat dari indikator kualitas disarankan Kementerian Agama Kabupaten Ciamis khususnya Seksi PHU untuk memperbaiki layanannya. Salah satunya, dengan menambah pegawai yang melayani pembatalan haji atau seluruh pegawai di Seksi PHU dianjurkan untuk memahami SOP pembatalan haji dan melayani pembatalan haji agar situasi tersebut tidak terulang kembali, dan jemaah haji tidak menunggu terlalu lama untuk bisa dilayani.

*Kelima*, Indikator upaya. Indikator upaya dipergunakan untuk menilai sejauh mana usaha dan penggunaan berbagai cara dalam kegiatan yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam indikator ini, penulis menganalisis beberapa kendala mengenai terjadinya kesalahan pegawai dalam menginput tahun lahir jemaah haji, nama ahli waris jemaah haji, mengupload berkas pembatalan jemaah haji, dan dalam menginput nomor rekening jemaah haji, yang disebabkan karena banyaknya berkas yang harus diinput kedalam aplikasi Siskohat, sampai berkas menumpuk dan pegawai terburu-buru dalam mengerjakannya. Serta kendala mengenai terdapatnya jemaah haji yang mengeluh kepada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dengan alasan lamanya Bipih masuk ke rekening yang bersangkutan, dan belum menerima informasi penerimaan Bipih-nya. Disebabkan karena beberapa alasan, yaitu karena berkas tidak terinput dengan segera, kesalahan input rekening sehingga Bipih tidak masuk ke rekening yang bersangkutan, atau terjadi kendala di pihak pusat baik itu di Dirjen PHU atau BPKH dan BPS Bipih. Dilihat dari indikator upaya, bahwa pegawai dalam memperbaiki kesalahan input data di aplikasi Siskohat membuat surat permohonan koreksi kesalahan input yang ditujukan kepada email Kasubdit Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri, isi surat tersebut menyertakan perbaikan dari data yang salah. Dan dalam menangani keluhan jemaah haji terkait lamanya Bipih masuk ke rekening, pegawai melakukan *cross check* atau mengecek data melalui aplikasi Siskohat. Dari *cross check* tersebut akan terlihat apakah ada kesalahan input nomor rekening atau sudah sampai mana Bipih diproses oleh pusat (Saroh, Pelayanan Pembatalan Haji, 2023).

## **SIMPULAN**

Regulasi pemerintah dalam penyusunan SOP pembatalan haji dan pelaksanaannya disusun oleh Pemerintah Pusat yang mengikat terhadap aturan



pada Undang-Undang, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri Agama. Dari aturan tersebut disusunlah SOP pembatalan haji dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 yang ditetapkan pada bulan September 2021, dan dilaksanakan secara teknis oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada tahun 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Sebaiknya untuk pelaksanaan SOP pembatalan haji yang merupakan satu kesatuan dari wujud pelayanannya, Kementerian Agama Kabupaten Ciamis menambah pegawai yang melakukan pelayanan pembatalan haji, melakukan kaderisasi dan upgrading agar ketika pegawai inti memiliki tugas yang penuh pegawai lainnya bisa melayani jemaah haji yang membatalkan. Serta mengadakan pelatihan untuk semua pegawai, agar bisa melayani pembatalan haji dengan baik dan sesuai dengan SOP.

Tanggapan jemaah haji terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji merupakan bentuk tanggapan dari pelayanan pembatalan haji yang dilakukan oleh pegawai kepada jemaah haji. Dimana jemaah haji menerima pelayanan yang berkualitas, baik dari aspek keefektifan, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan perilaku petugas layanan, walaupun aspek yang ditinjau masih terdapat kekurangan secara sederhana, efektif dan efisiensi. Maka dari itu, disarankan untuk Kementerian Agama Kabupaten Ciamis khususnya Seksi PHU melakukan sosialisasi tentang SOP pembatalan haji bagi jemaah haji. Sehingga jemaah haji bisa mengetahui dan memahami secara menyeluruh terhadap SOP pembatalan haji.

Evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji menggunakan beberapa indikator, yaitu indikator ketersediaan, relevansi, keterjangkauan, kualitas, dan indikator upaya. Indikator tersebut digunakan untuk menjadi acuan dalam memperbaiki kendala yang didapat dari pelaksanaan SOP pembatalan haji yang merupakan satu kesatuan dari wujud pelayanan pembatalan haji oleh pegawai bagi jemaah haji. Dan sebaiknya Kementerian Agama Kabupaten Ciamis melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji, dengan memperhatikan beberapa hal antara lain, memiliki website online untuk mempermudah jemaah haji dalam menemukan informasi yang diperlukannya. Sehingga jemaah haji tidak perlu mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam mencari informasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad Kartono, Nida Nadia Zakiiyatunnisa

- Amirudin, Renaldi Rio Triantoro. (2022). *Mengukur Kualitas Pelayanan Manasik Haji Pada KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang: Jurnal Manajemen Dakwah*, (10)1, 36-49.
- Arikunto, Suharsimi, dan Cipi Sapruddin Abdul Jabar. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Astuti, Mardiah. 2022. *Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: CV.Budi Utama.
- Barokah, Mulyana Nailul. (2022). *Evaluasi Sistem Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jema'ah Haji Reguler di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kota Serang Tahun 2021*. Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Firmansyah, Hamdan dkk. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Haji, (2022). *Waiting List Haji*, diakses 24 Agustus 2022, dari <https://bpkh.go.id/meninggal-saat-waiting-list-apakah-kewajiban-haji-gugur/>, diakses pada hari Rabu 24 Agustus 2022 Pukul 09.35 WIB.
- Hurgronje, Snock. (1993). "Politik Haji Pemerintah Hindia 1909", diterjemahkan dan dimuat dalam *Kumpulan Karangan Snock Hurgronje*, jilid IX. Jakarta: INIS.
- Kbbi, (2023), *Pengertian Jemaah*, diakses 13 Juni 2023, dari <https://kbbi.web.id/jemaah>
- Kemdikbud, (2022). *Pengertian Pelayanan*, diakses 09 Desember 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>
- Kemdikbud. (2022). *Pengertian Pembatalan*, diakses 09 Desember 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembatalan>
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler.
- Mahmudi, Arif. (2012). *Aku Rindu Naik Haji*. Solo: AQWAM.
- Nur'aini, Fajar. (2020). *Panduan Lengkap Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) & KPI (Key Performance Indicators)*. Yogyakarta: Quadrant.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- Putra, Indra Mahardika. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Quadrant: Yogyakarta.
- Puttuhena, M. Shaleh. (2007). *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: PT. Lkis Pelangi Aksara Yogyakarta.

- R.N, Rifka. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- RI, (2022). *Batal Haji*, diakses 24 Agustus 2022, dari <https://haji.kemenag.go.id/v4/jika-haji-2020-batal-bagaimana-dengan-setoran-lunas-jemaah-ini-penjelasan-kemenag>
- Rukminto, Adi Isbandi. (2013). *Intervensi Komunitas & Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sardjo, Sulastris, Linda Darmajanti, dan Koeshariyaningsih C. Boediono. (2016). *Implementasi Model Evaluasi Formatif Program Pembangunan Sosial (EFPPS) Partisipasi Multipihak dalam Evaluasi Program*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sumardiyo, Agus. (2016). *Panduan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: MUEEZA.
- Wahyu, Amy Y.S, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wawancara pribadi dengan Bapak Yoyo Darya selaku jemaah haji yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 14 Februari 2023 pukul 08.00 WIB.
- Wawancara pribadi dengan Ibu Een Suhaenah selaku ahli waris yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 14 Februari 2023 pukul 16.00 WIB.
- Wawancara pribadi dengan Ibu Euis Rohyani selaku ahli waris yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 15 Februari 2023 pukul 10.00 WIB.
- Wawancara pribadi dengan Ibu Hj. Saroh selaku staf bagian pembatalan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 19 Januari 2023 pukul 10.00-14.30 WIB.
- Wawancara pribadi dengan Ibu Iwar selaku ahli waris yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 21 Februari 2023 pukul 10.00 WIB
- Wawancara pribadi dengan Ibu Julaha selaku ahli waris yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 21 Februari 2023 pukul 11.00 WIB

Ahmad Kartono, Nida Nadia Zakiyyatunnisa

Wawancara pribadi dengan Ibu Kokom selaku ahli waris yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 16 Februari 2023 pukul 16.00 WIB.

Wawancara pribadi dengan Ibu Nurhayati selaku jemaah haji yang melakukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tanggal 15 Februari 2023 pukul 09.00 WIB.

Widyani, Retno Widyani, dan Mansyur Pribadi. (2010). *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*. Cirebon: Sgawati Press.