

## Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

Saiful Islam Ramdani\* dan Yuyun Yuningsih

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
\*Saipulramdani2412@gmail.com

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui regulasi pemerintah, untuk mengetahui implementasi SOP dan mengevaluasi SOP pembatalan haji di Kemenag Kab. Sumedang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut Freeman dan Sherwood. Hasil penelitian disimpulkan bahwa regulasi SOP pembatalan haji menyesuaikan dengan Keputusan Dirjen PHU RI No. 241 Tahun 2021. Prosedur pembatalan haji diantaranya, datang ke kantor Kemenag Kab. Sumedang, mengajukan permohonan pembatalan haji, memenuhi berkas persyaratan administrasi, menunggu proses pengembalian BPIH. Serta evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji.

**Kata Kunci:** Evaluasi; Implementasi; Pembatalan Haji; Standar Operasional Prosedur (SOP)

### ABSTRACT

*This study aims to discover government regulations, evaluate the SOP for canceling the Hajj at the Ministry of Religion in Kab, and determine how SOPs are implemented. Sumedang. The technique utilized in this examination utilizes a subjective enlightening strategy. Freeman and Sherwood's implementation theory is utilized in this study. According to the study's findings, the SOP guidelines for canceling the Hajj are in line with the Director General of PHU RI No. 241 of 2021. At the Kab Ministry of Religion, there is a procedure for canceling the Hajj. Sumedang, came to the Locale Service of Religion office. Sumedang filled out the administrative requirements, requested the Hajj to be canceled, and waited for the BPIH refund process. As well as standard assessment of the execution of the Hajj retraction SOP.*

*Keywords :* Evaluation; Implementation; Cancellation of Hajj; Standard Operating Procedures

***Keywords: Effectiveness; Management; Travel Documents***

## **PENDAHULUAN**

Semakin banyaknya jemaah di Indonesia maka setiap kantor kementerian agama pada dasarnya memiliki masing-masing standar operasional baik dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji. Perlu adanya penyempurnaan dalam penyusunan dokumen standar operasional prosedur pembatalan haji agar dapat sesuai dengan standar dan teori. Penerapan atau Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji yang telah terlaksana dengan baik, mulai dari penyusunan, sosialisasi dan distribusi sampai pada pelatihan dan penerapan. SOP menurut Rifka (2017:8) adalah suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang harus bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan dan keterangan lainnya. Setelah dilakukan penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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.

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan, Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. SOP juga merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Arikunto, 2010:87).

Cakupan penyelenggaraan ibadah haji cukup luas, baik Standar Operasional Prosedurnya (SOP), maupun pelaksanaan atau implementasinya. Mulai dari aspek pendaftaran, pembiayaan, transportasi, akomodasi, kesehatan sampai pada masalah pembatalan. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pengkajiannya dalam SOP pembatalan ibadah haji. Peneliti memilih lokasi penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sebab pada dasarnya standar operasional prosedur yang menjadi acuan operasional kantor Kementerian Agama baik di tingkat kota atau kabupaten adalah sama di seluruh Indonesia. SOP yang diterapkan semuanya berasal dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, SOP dan penerapannya dapat mewakili untuk keperluan penelitian. Disebutkan

bahwa dalam menentukan objek penelitian perlu mempertimbangkan jarak, keterjangkauan, biaya, ketersediaan informan dan informasi yang akan digali (Arikunto, 2010:86). Selain itu, di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki staf khusus untuk menangani urusan pembatalan, sehingga dapat menerapkan SOP dengan maksimal, dengan mengacu pada pertimbangan tersebut, maka peneliti memilih Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sebagai objek penelitian.

Beberapa penelitian terdahulu berjudul Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, tahun 2018 karya Ighfir Hidayatullah. Skripsi ini menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan pembatalan haji serta penerapan atau implemenasinya. Persamaan kedua skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur pembatalan haji, hanya saja perbedaannya terletak pada variable pertama dan ketiga yaitu regulasi dan evaluasi, serta subjek penelitian yang berbeda yaitu Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Selanjutnya Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT TUR SILATURAHMI NABI (Turisna Tours), tahun 2017 karya Fauzi Pahlevi. skripsi ini menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang ditulis dan disusun. Persamaan dari kedua skripsi ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur (SOP). Perbedaannya dari skripsi lebih fokus pada SOP penyelenggaraan umrah tetapi peneliti lebih fokus pada SOP pembatalan haji.

Selanjutnya Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Semarang, tahun 2019 karya Atik Musriati. skripsi ini menyimpulkan bahwa secara aplikasi teknis dan administratif penerapan SOP atau prosedur pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Semarang sudah diterapkan. Persamaannya sama-sama membahas standar operasional prosedur (SOP). Perbedaannya dari skripsi ini yaitu lebih fokus menjelaskan penerapan SOP pendaftarannya saja.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji telah ada yang menelitinya yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, Meskipun demikian, terdapat perbedaan substansi. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada regulasi pemerintah dalam penyusunan standar operasional prosedur pembatalan haji dan evaluasi standar operasional prosedur pembatalan haji dengan menjelaskan secara rinci mengenai standar operasional prosedur pembatalan haji. Oleh karena itu penelitian ini layak untuk dilakukan.

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis adalah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang pada bagian Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Penelitian ini dilakukan pada seksi

pelayanan yang berlokasi di Ruang PHU Kabupaten Sumedang. Pada pelaksanaannya penelitian dilakukan dari Bulan Mei sampai Juni 2023. Penelitian yang dilakukan berfokus pada Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembatalan Haji di bagian PHU Kemenag Sumedang. Dengan informan bapak Didi Apidin dan bapak Fahmi Azhar Laksana Putra sebagai staf pelayanan pembatalan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Adapun pertanyaan penelitian yang dirumuskan yaitu bagaimana regulasi pemerintah dalam penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Bagaimana evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

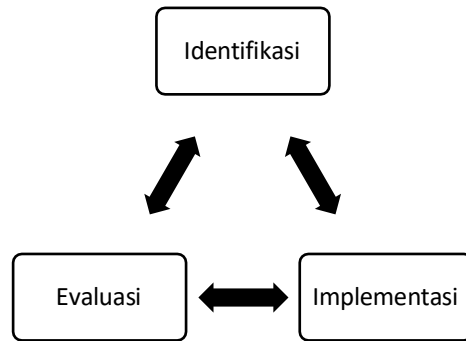
Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menerima gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2003:95). Penelitian ini menghasilkan data penelitian pada bentuk kata-kata baik tertulis maupun lisan. Metode penelitian ini digunakan untuk menjelaskan peristiwa, objek, atau sesuatu dari sebuah fenomena yang terjadi. fenomena yang diteliti berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, korelasi, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya (Arikunto, 2010:150).

## **LANDASAN TEORITIS**

Secara bahasa, arti dari kata “implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan”. Secara istilah, “implementasi” adalah suatu penerapan ide, penerapan konsep, maupun penerapan kebijakan dalam suatu tindakan praktis dan realistis sehingga dapat memberikan dampak berupa perubahan keterampilan, pengetahuan, nilai maupun sikap (Mulyana, 2019:93). Implementasi diartikan sebagai penerapan dari materi, teori, konsep, kebijakan, maupun ide ke dalam situasi nyata dan konkret guna bertujuan memberikan dampak atau efek terhadap sebuah objek.

Implementasi juga dapat diartikan sebagai proses realisasi atau penerapan dari sesuatu yang bersifat ide atau abstrak menjadi nyata atau real, untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi dalam KBBI merupakan tata pelaksanaan atau penerapan. Jadi pengertian Implementasi adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (Wahab, 2018:11) Menurut Teori Freeman dan Sherwood (Suharto, 2005:78-80) “implementasi adalah mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik menjadi tiga tahapan, yaitu identifikasi kebijakan, implementasi program dan evaluasi”.

Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2005:78-80) Gambar 1. Segitiga Perumusan Kebijakan Publik.



Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2005:78-80)  
Gambar 1. Segitiga Perumusan Kebijakan Publik

Gambar 1 menjelaskan tentang identifikasi, evaluasi, dan implementasi. Identifikasi ada beberapa tahap. Identifikasi masalah dan kebutuhan merupakan tahap pertama dalam perumusan kebijakan adalah mengumpulkan data mengenai permasalahan yang dialami masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi. Tahap kedua adalah mengolah, memilih, dan memilih data mengenai masalah dan kebutuhan masyarakat yang selanjutnya dianalisis dan ditransformasikan ke dalam laporan yang terorganisasi. Tahap ketiga Penginformasian Rencana Kebijakan, Berdasarkan laporan hasil analisis disusunlah rencana kebijakan. Rencana ini kemudian disampaikan kepada berbagai subsistem masyarakat yang terkait dengan isu-isu kebijakan untuk memperoleh masukan dan tanggapan. Rencana ini dapat pula diajukan kepada Lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui. Informasi yang perlu diketahui antara lain, penyebab masalah dan kebutuhan masyarakat, dampak apa yang mungkin timbul apabila masalah tidak dipecahkan dan kebutuhan tidak dipenuhi, siapa dan kelompok yang terkena masalah. Tahap keempat perumusan tujuan kebijakan. Setelah mendapat berbagai saran dari masyarakat, dilakukanlah berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternatif-alternatif kebijakan. Beberapa alternatif kemudian dianalisis kembali dan dipertajam menjadi tujuan-tujuan tertentu. Tahap kelima pemilihan model kebijakan pemilihan model kebijakan dilakukan terutama untuk menentukan pendekatan, metode, dan strategi yang paling efektif dan efisien mencapai tujuan-tujuan kebijakan. Pemilihan model ini juga dimaksudkan untuk memperoleh basis ilmiah

dan prinsip-prinsip kebijakan yang logis, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahap keenam penentuan indikator sosial, agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan dapat terukur secara objektif, maka perlu dirumuskan indikator-indikator kebijakan yang berfungsi sebagai acuan, ukuran atau standar bagi rencana tidak dan hasil-hasil yang akan dicapai. Membangun dukungan dan legitimasi publik, tugas pada tahap ini adalah menginformasikan kembali rencana kebijakan yang telah disempurnakan. Selanjutnya melibatkan berbagai pihak yang relevan dengan kebijakan, melakukan hobi, negosiasi dengan berbagai kelompok-kelompok masyarakat agar tercapai kesepakatan mengenai kebijakan yang ditetapkan.

Tahap implementasi pertama perumusan kebijakan, rencana kebijakan yang sudah disepakati bersama dirumuskan ke dalam strategi dan pilihan Tindakan beserta pedoman peraturan pelaksanaannya. Tahap implementasi kedua perancangan dan implementasi Program, kegiatan utama pada tahap ini adalah mengoperasikan kebijakan ke dalam usulan-usulan program atau proyek untuk dilaksanakan atau diterapkan kepada sasaran program.

Evaluasi dan tindak lanjut evaluasi dilakukan baik terhadap proses maupun hasil implementasi kebijakan. Penilaian proses kebijakan difokuskan pada tahapan perumusan kebijakan, terutama untuk melihat keterpaduan antar tahapan, serta sejauh mana program dan pelayanan sosial mengikuti garis kebijakan yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap hasil dilakukan untuk melihat pengaruh atau dampak kebijakan, sejauh mana kebijakan mampu mengurangi atau mengatasi masalah. Berdasarkan evaluasi ini, rumuskanlah kelebihan dan kekurangan kebijakan yang akan dijadikan masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya atau perumusan kebijakan baru.

Menurut Nur'aini (2021:15) menjelaskan, bahwa "SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian dari SOP itu sendiri, yaitu: standard, operating, dan procedure". Berikut penjelasan tersebut. Standard: Diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua anggota organisasi. Acuan pokok tersebut memiliki sifat mengikat dan membatasi. Operating: merupakan aktivitas aplikatif yang merupakan kegiatan dalam berorganisasi, baik yang bersifat rutinitas maupun non-rutinitas. Procedure: adalah Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif dari pekerjaan, biasanya prosedur dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap aktifitas, keputusan, langkah, atau tindakan, yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Rudi M. Tambunan, 2008:3). Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Jemaah Haji kerja dalam sebuah Lembaga, instansi, maupun perusahaan, untuk membentuk suatu keseragaman dalam pola kerjanya.

Menurut Wahyu (2020:8) mengartikan bahwa “pelayanan adalah proses yang melibatkan hubungan dengan masyarakat (Processes involving customer contact). Sedangkan The American Management Association secara lebih spesifik mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang diberikan atas transaksi barang dan jasa”.

Menurut Hamdan (2022:12), “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”. Dengan demikian pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan serta memperoleh kepuasan. Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh seseorang atau sekelompok organisasi dalam melayani, membantu, dan memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat baik melayani kebutuhan barang atau jasa.

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 haji merupakan perbuatan membatalkan atau pernyataan haji.

Pembatalan ibadah haji adalah proses penghapusan terhadap nomor porsi dari sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dengan terhapusnya nomor porsi dari Siskohat, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji dan setoran BPIH nya akan dikembalikan. 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.

Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 disebutkan bahwa jemaah haji atau ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran Bipih apabila telah melakukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih atau yang disebut dengan pembatalan. Bipih akan dikembalikan melalui rekening BPS-Bipih tempat setor semula, yang dikembalikan secara utuh. Sedangkan untuk setoran lunas dikenakan biaya administrasi sebesar 1% (Agus, 2016:25). Proses pembatalan haji memanfaatkan fasilitas teknologi Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), sebagai penginputan data jemaah haji yang membatalkan hajinya (Affan, 2016:102)

Jemaah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai “kumpulan atau rombongan orang beribadah, disebut juga dengan orang banyak, publik. Atau rombongan menunaikan ibadah haji ke Mekkah, rombongan yang menunaikan ibadah umrah ke Mekkah”. Jemaah haji menurut Mahmudi (2012:33) “adalah delegasi Allah, makna delegasi (Al-Wajdu) adalah orang-orang yang pergi menuju kepada penguasa untuk sekedar berziarah, bermukim, serta semisalnya, ataupun kata lainnya berjihad dengan mengharap haji mabrur”.

Menurut Hasanudin (2018:273), “Jemaah haji disebut juga dengan Dhuyufur-rahman, yaitu sebutan bagi orang-orang yang hendak pergi haji. Artinya adalah tamu-tamu Allah yang tidak semua orang dipanggil Allah untuk menjadi tamunya, yang bisa berangkat hanyalah betul-betul orang terpilih dan orang-orang pilihan”. Jemaah haji kan mendapatkan kedudukan terhormat dalam masyarakat sekembalinya ke daerah asalnya. Jemaah haji akan dipandang sebagai manusia baru dengan derajat yang lebih terhormat, dipandang lebih sholeh karena telah sempurna agamanya sehingga berhak menyandang gelar haji (Abdurrahman, 2019:9).

Peneliti menyimpulkan bahwa jemaah haji adalah masyarakat muslim yang telah mendaftar dan menunggu untuk keberangkatan haji sesuai estimasi yang ditetapkan, hingga nantinya jemaah haji tersebut akan menyandang gelar haji sepulangnyanya ibadah haji dari tanah suci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kementerian Agama Kantor Kab. Sumedang yang dulu dinamakan Departemen Agama Kabupaten Sumedang, di dalam perjalanan dan perjuangannya telah mengalami masa pasang surut sebagaimana lazimnya sebuah organisasi. Dalam kiprahnya sebagai institusi/lembaga pelayan masyarakat telah meraih beberapa kemajuan dengan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki, sekaligus memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan yang senantiasa berusaha untuk diperbaiki dan ditingkatkan, tantangan terus dihadapi, berbagai peluang terus digali dan dikembangkan demi perbaikan pelayanan terhadap umat.

Departemen Agama Kabupaten Sumedang sejak awal berdirinya sampai Tahun 2005 menempati sebuah lokasi yang cukup strategis yakni di kompleks Masjid Agung Sumedang yang berhadapan dengan Kantor Bupati/Gedung Negara dan Alun-alun Sumedang sebagai pusat Kota Sumedang serta bertetangga pula dengan Gedung DPRD Kab. Sumedang. Seiring dengan perjalanan waktu pada tahun 2005 terjadi penataan kompleks dan rehabilitasi besar-besaran Masjid Agung Sumedang, sehingga Kantor Departemen Agama terkena imbasnya yakni harus pindah karena lokasi tempat berdirinya kantor Departemen Agama akan dipakai untuk perluasan Masjid Agung dan pelataran parkir. Pada saat itu



Departemen Agama mendapat lokasi untuk mendirikan kembali kantor di Jalan Kutamaya yakni di belakang Komplek Islamic Centre dengan status tanah berupa bantuan/hibah dari Pemda Kab. Sumedang. Alhamdulillah Kementerian Agama kantor Kabupaten Sumedang telah berdiri dengan megah dan dapat melayani umat secara optimal sejak tahun 2005 sampai sekarang. Kantor Kemenag Kabupaten Sumedang memiliki peranan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di wilayah Kabupaten Sumedang, berdasarkan pada kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

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 Sumedang pada tahun 2023. Didalamnya sudah diatur mengenai tata cara pembatalan haji, dikerjakan oleh bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, ditanggung jawabkan 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 Undang-Undang, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri Agama. Dilaksanakannya SOP pembatalan haji secara teknis oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang merupakan wujud dari terselenggaranya pelayanan bagi para jemaah haji sebagai penerima layanan.

Berikut Hasil Wawancara dengan Bapak Didi selaku pegawai yang menangani pembatalan haji:

“Kemenag Sumedang tidak membuka layanan keliling dan layanan elektronik. Dikarenakan tidak memungkinkan untuk disediakan dan dilaksanakan di daerah kecil seperti Sumedang. Kalaupun diadakan itu sangat membutuhkan sarana yang memadai seperti mobil keliling lengkap dengan fasilitas di dalamnya. Jadi yang membatalkan hanya bisa langsung datang ke Kantor Kemenag Sumedang.” (Wawancara peneliti dengan Bapak Didi Apidin, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kabupaten Sumedang 08 Maret 2024. Pukul 10.00 WIB).

Dengan demikian, Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam pelayanan untuk pembatalan haji hanya melakukan pelayanan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, 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.

Pembatalan haji dilakukan oleh jemaah haji atau ahli waris di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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 Sumedang 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.

Pegawai menjelaskan persyaratan dan prosedur pembatalan serta menyerahkan contoh format berkas dan persyaratan yang sudah disediakan, hal tersebut dilakukan untuk mempermudah jemaah haji dalam memenuhi persyaratan dan menyamaratakan format berkas atau persyaratan lainnya seperti surat kuasa ahli waris, atau surat permohonan pembatalan.

Berikut Hasil Wawancara dengan Bapak Didi selaku pegawai yang menangani pembatalan haji:

“Terkadang ada saja yang tidak sesuai, dan apabila terdapat persyaratan yang kurang, saya akan menyampaikan kekurangan tersebut kepada yang bersangkutan” (Wawancara peneliti dengan Bapak Didi Apidin, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kabupaten Sumedang 08 Maret 2024. Pukul 10.00 WIB)

Dengan demikian, Dalam pelaksanaan prosedur pembatalan, pegawai menerima seluruh persyaratan pembatalan yang diberikan oleh jemaah haji atau ahli waris secara langsung, persyaratan tersebut diverifikasi dan divalidasi kesesuaiannya dengan persyaratan yang terdapat di SOP, juga diperiksa mengenai data yang relevan antara jemaah haji atau ahli waris yang membatalkan dengan keterkaitan seluruh persyaratan yang diberikannya. Apabila terdapat persyaratan yang kurang, pegawai menyampaikan kekurangan tersebut kepada yang bersangkutan.

Setelah diverifikasi 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.

Berikut Hasil Wawancara dengan Bapak Didi selaku pegawai yang menangani pembatalan haji:

“Jemaah datang langsung ke kantor, memberikan persyaratan pembatalan haji. Lalu petugas melakukan pemeriksaan berkas, apabila sudah sesuai maka jemaah dipersilahkan untuk melakukan perekaman foto. Setelah itu, petugas akan membuat surat rekomendasi pembatalan haji yang disetujui oleh Kepala Seksi PHU dan ditanda tangani oleh Kepala Kemenag. Apabila telah tertanda, berkas siap untuk dipindai dan diinput ke aplikasi siskohat” (Wawancara peneliti dengan Bapak Didi Apidin, selaku staf Seksi PHU Kankemenag Kabupaten Sumedang 08 Maret 2024. Pukul 10.00 WIB)

Dengan demikian, Pegawai melakukan input data dan berkas pembatalan tergantung bagaimana kondisi kerja, apabila terdapat tamu yang akan melakukan pendaftaran haji atau permintaan layanan lain yang lebih penting maka pelayanan pun akan diutamakan, dan input data pembatalan haji melalui aplikasi Siskohat ditunda terlebih dahulu. 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 Sumedang. Setelah surat rekomendasi tertanda, semua berkas persyaratan akan dipindai menjadi sebuah dokumen yang tersimpan didalam komputer dan siap di input oleh pegawai kedalam aplikasi Siskohat.

Proses input data dan berkas persyaratan pembatalan yang dilakukan sebagai berikut; Membuka aplikasi Siskohat, dengan memasukan password tertentu, Masuk bagian entry pembatalan, Memasukan nomor porsi jemaah haji, Data hasil rekaman foto yang sebelumnya telah dilakukan akan otomatis muncul dilayar aplikasi Siskohat, Memasukan nomor dan tanggal surat rekomendasi, Mengupload dokumen atau berkas pembatalan yang sudah dipindai dan disimpan sebelumnya, Memilih sebab batal jemaah haji yang bersangkutan, Memilih kelengkapan dokumen, Menuliskan keterangan setoran jemaah haji (lunas/cicil), Memasukan 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, Memasukan nomor rekening jemaah haji atau ahli waris yang

bersangkutan, Memasukan nama operator yang melakukan proses input data dan berkas pembatalan, lalu simpan.

Semua prosedur tersebut harus dilakukan, apabila ada yang terlewat proses tidak akan berjalan dengan semestinya. Setelah entry pembatalan selesai, staf pembatalan haji akan memonitoring pembatalan untuk memastikan data telah masuk dengan benar dan lengkap. Selanjutnya, Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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 Sumedang berhalangan hadir di Kantor. Sehingga berkas tidak bisa disetujui dengan cepat dan proses input data kedalam aplikasi Siskohat berlangsung lama.

### **Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap data yang diperoleh di lapangan. Maka peneliti akan menguraikan penerapan SOP pembatalan haji terbaru, (yang tidak lain adalah pedoman pembatalan ibadah haji yang dimuat dalam Surat Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Nomor 241, Tahun 2021), di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Nomor 241, Tahun 2021, dalam BAB I, Pasal 1, menjelaskan bahwa pembatalan haji diberlakukan bagi jama'ah haji yang telah melunasi BPIHnya, namun karena sebab-sebab tertentu jama'ah haji menunda keberangkatan hajinya, yang semestinya calon jama'ah haji tersebut pada tahun itu. Penundaan tersebut dilakukannya hingga dua kali musim haji, maka dalam sistem SISKOHAT nomor porsinya terhapus (batal haji) secara otomatis.

Pembatalan haji juga dapat diartikan terhapusnya nomor porsi calon jama'ah haji dari sistem SISKOHAT, baik secara manual maupun secara otomatis karena tiga alasan, yaitu batal haji karena meninggal dunia. Pembatalan dengan alasan meninggal dunia. Adalah calon jama'ah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH atau penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata meninggal dunia terlebih dahulu. Apabila kasus yang terjadi demikian, maka salah satu ahli waris yang diberi kuasa oleh ahli waris lain melakukan prosedur pembatalan haji. Prosedur pembatalan haji tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama tingkat kota atau kabupaten, yaitu sama dengan pendaftaran haji dilakukan. Prosedur pembatalan tidak perlu dilakukan

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Jemaah Haji oleh semua ahli waris, cukup oleh salah satu ahli waris yang telah diberi kuasa oleh ahli waris yang lain untuk melakukan prosedur pembatalan.

Pembatalan haji karena alasan-alasan tertentu. Pembatalan dengan alasan tertentu. Adalah calon jama'ah haji yang telah mendaftar haji, telah melakukan penyetoran awal BPIH, dan telah memiliki nomor porsi, atau calon jama'ah haji tersebut juga telah melakukan penyetoran lunas BPIH, sebelum berangkat ke Arab Saudi ternyata calon jama'ah haji tersebut membatalkan pendaftaran hajinya terlebih dahulu dengan alasan tertentu. Alasan-alasan tertentu tersebut biasanya antara lain, alasan ekonomi, yaitu jatuh bangkrut atau ingin membiayai kebutuhan dalam hidup. Kemudian, alasan kesehatan, baik penyakit yang parah maupun penyakit yang biasa, baik yang ada rekomendasi dari dokter atau yang tidak ada rekomendasi dari dokter. Adapun alasan lain-lain, yaitu seperti ingin berangkat umrah dulu atau ingin pindah ke haji plus.

Pembatalan haji karena faktor validasi. Pembatalan karena faktor validasi. Ini adalah pembatalan secara otomatis dari sistem SISKOHAT. Pembatalan ini terjadi karena calon jama'ah haji yang mendaftar ternyata sebelumnya telah menunaikan ibadah haji dan jarak dengan mendaftar haji yang kedua di bawah sepuluh tahun, dengan demikianlah secara otomatis sistem SISKOHAT menolak nama pendaftar haji ini dan tidak mengeluarkan nomor porsi untuknya. Sebab orang tersebut telah menyetorkan BPIH awal di bank, sementara dirinya belum bisa terdaftar untuk periode sepuluh tahun, maka harus dibatalkan dengan alasan validasi. Pembatalan langsung dilakukan oleh orang yang bersangkutan, dengan terlebih dahulu datang ke BPS BPIHnya lalu meminta surat permohonan Surat permohonan pengembalian setoran awal BPIH yang dibuat oleh BPS BPIH terkait.

### **Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

Evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi atau data untuk dilakukan suatu penilaian terhadap kegiatan yang memiliki tolak ukur tertentu, agar kegiatan tersebut bisa ditindaklanjuti apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dengan tolak ukur yang berlaku. Berikut peneliti akan memaparkan hasil evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji menggunakan indikator evaluasi menurut Feurstein.

Indikator ketersediaan 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 Kemenag Kabupaten Sumedang. Kepala Seksi PHU dan Kemenag Kabupaten Sumedang merupakan unsur yang harus ada dan dibutuhkan.

Namun, seringkali proses persetujuannya terhambat karena ketidakhadiran Kepala Seksi PHU dan Kepala Kemenag Kabupaten Sumedang atau sedang bertugas keluar kota. Maka, dari kendala tersebut disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Sumedang untuk indikator ketersediaan ini, memiliki sistem persetujuan digital seperti tanda tangan online untuk menyegerakan proses pembatalan haji demi meningkatkannya kualitas pelayanan kepada jemaah haji apabila kejadian tersebut terulang kembali.

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 terjadinya jaringan error. 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 Sumedang 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 pelayanan perekaman foto terlebih dahulu.

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 Sumedang 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 Sumedang memang bisa dijangkau dan diakses dengan mudah. Namun, disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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 Sumedang serta meminimalisir kesalahan atau kekurangan berkas yang dialami oleh jemaah haji.

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 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 pelayanan disarankan Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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.

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 Sumedang, dengan alasan lamanya Bipih masuk ke rekening yang bersangkutan, dan belum menerima informasi penerimaan Bipihnya. 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 mengenai 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.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji yang dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, maka dapat disimpulkan bahwa 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 Sumedang 2022 dalam rangka meningkatkan pelayanan khususnya dalam pembatalan haji.

Pembatalan haji di Kementerian Agama prosedurnya adalah datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, mengajukan pembatalan dengan menyebutkan alasannya, memenuhi segala persyaratan administrasinya, menunggu proses pengembalian BPIH ke rekening yang bersangkutan paling lama 2 bulan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dikarenakan faktor-faktor diantaranya, faktor meninggal dunia, faktor tertentu, seperti faktor ekonomi, faktor kesehatan, dan faktor lainnya, misalnya ingin berangkat umrah dulu atau ingin pindah ke haji plus. Faktor validasi, yaitu identitasnya terblokir di sistem Siskohat sebab terkena kebijakan pemerintah belum boleh haji lagi yang kedua selama sepuluh tahun.

Evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan pelayanan jemaah haji menggunakan beberapa indikator, yaitu Pertama, indikator ketersediaan disarankan agar Kementerian Agama Kab.Sumedang memiliki sistem persetujuan digital seperti tanda tangan online untuk mempercepat proses pembatalan haji. Kedua, indikator relevansi dengan memiliki dan menambah ruangan khusus untuk perekaman foto melalui aplikasi Siskohat bagi pelayanan pembatalan agar lebih cepat. Ketiga, indikator keterjangkauan disarankan agar Kementerian Agama Kab.Sumedang membuka layanan secara keliling atau secara elektronik agar meminimalisir kesalahan atau kekurangan berkas yang dialami oleh jemaah haji. Keempat, indikator kualitas disarankan untuk menambah pegawai yang melayani pembatalan haji agar jemaah haji tidak menunggu terlalu lama untuk bisa dilayani. Kelima, indikator upaya disarankan pegawai melakukan cross check atau mengecek data melalui aplikasi siskohat apakah ada kesalahan input nomor rekening atau mengetahui sudah sampai mana BipiH diproses oleh pusat. Indikator-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 pelayanan untuk jemaah haji.



Setelah peneliti melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, peneliti memberikan saran diharapkan pedoman pembatalan haji semakin diperbaiki dengan dimasukkannya unsur-unsur di dalamnya. Misalnya apabila ada calon jemaah haji yang ingin mengajukan pembatalan dengan alasan yang tidak sesuai dengan syariat agama, maka pemerintah sebagai pemegang otoritas dapat membuat kebijakannya. Sebaiknya untuk pelaksanaan SOP pembatalan haji yang merupakan satu kesatuan dari wujud pelayanannya, Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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. Disarankan untuk Kementerian Agama Kabupaten Sumedang khususnya Bidang PHU, melakukan sosialisasi tentang SOP pembatalan haji bagi jemaah haji. Sehingga jemaah haji bisa mengetahui dan memahami secara menyeluruh terhadap SOP pembatalan haji. Sebaiknya Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 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 Sumedang dalam mencari informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, H. (2018). *Blusukan di Mekkah dan Madinah Memotret Sisi Lain Ibadah Haji*. Bandung: Nuansa
- Affan, R. M. (2016). *Bulan Sabit Bintang Lima Hitam Putih Urusan Haji*. Jakarta: Expose
- Akkas, et al. (2022). Sistem Penyediaan Transportasi dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Haji Indonesia. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(2)
- Amirudin, & Triantoro, R. R. (2022). Mengukur Kualitas Pelayanan Manasik Haji Pada KBIHU. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1)
- Anggito, et al. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Track
- Arnina, P. (2016). *Langkah-Langkah Praktis Menyusun SOP Standard Operating Procedures*. Depok: Huta Media
- Awaludin, P. (2009). *Modul Mata Kuliah Fiqih Haji dan Umrah*. Semarang: Fakultas

Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo

Budihardjo. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses Penebar Swadaya Group

Budihardjo, M. (2015). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Group

Enjang, et al. (2022). Implementing Da'wah Training Management in Improving the Competed of Da'i. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 1(16), 10

Fajar, N. (2021). *Panduan Lengkap Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) & KPI (Key Performance Indicators)*. Yogyakarta: Quadrant

Lumenta, N. A. (2001). Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan. *Jurnal Manajemen*, 2(4), November

Mahmud. (2016). *Manajemen Haji, Umroh Dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media

Mardiah, A. (2022). *Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama

Mulyana. (2019). *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya

Puji, I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana

Putra, I. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Quadrant

Putri, P., & Sri, W. (2021). *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama

Raharjo, M. M., et al. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher

Rukajat, A. (2016). *Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: Budi Utama

Sarbini, A., et al. (2022). Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Calon Jemaah Haji. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(1), 5-9

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Re&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi, A., & Cepi, S. A. J. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Suharsini, A. (2010). *Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bineka Cipta

- Sulastrri, S., et al. (2016). *Implementasi Model Evaluasi Formatif Program Pembangunan Sosial (EFPPS) Partisipasi Multipihak dalam Evaluasi Program*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Sumardiyono, A. (2016). *Panduan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Mueeza
- Wahab, S. A. (2018). *Analisis Kebijakan dari Formulasi Keimplementasian Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahyu, A. T. S., et al. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kerja*. Jakarta: Rajawali Press

