



## LAMPIRAN-LAMPIRAN



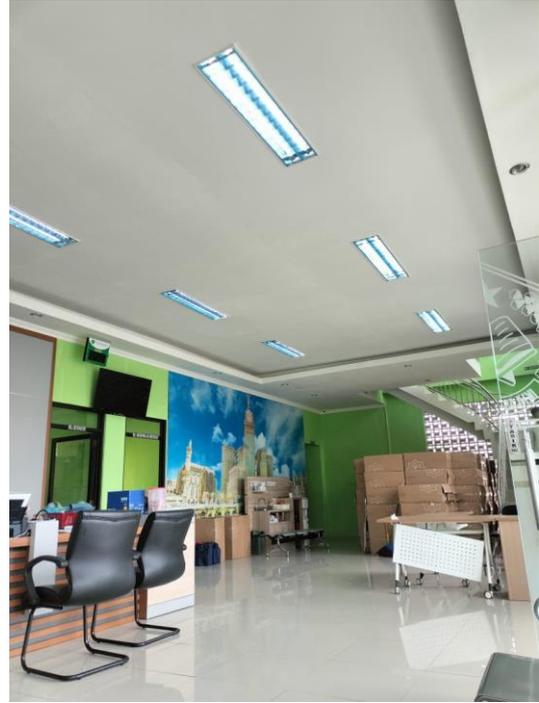
Dokumentasi Kantor PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya



Dokumentasi bersama petugas pelayanan



Dokumentasi bersama kepala seksi penyelenggara haji & umroh



Dokumentasi ruang tunggu/sarana prasarana kantor

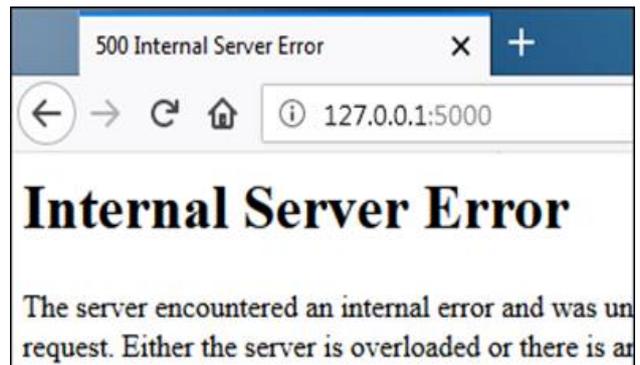




Dokumentasi bersama jamaah penerima layanan



Lampiran nomor 1 Proses pelayanan





Lampiran nomor 2 Aplikasi Haji Pintar dan  
Lampiran nomor 3 website Siskohat



Lampiran nomor 4 Security yang menjamin keamanan kantor.



**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 244 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENDAFTARAN  
JEMAAH HAJI REGULER**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,**

- Menimbang** : bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin kepastian layanan publik dalam pendaftaran jemaah haji reguler yang dibuka setiap hari kerja sepanjang tahun, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah Haji Reguler;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);
2. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 874); ✓

Lampiran nomor 5 SOP

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SLTP/Sederajat	0
2	SLTA/Sederajat	7
3	Sarjana S1	3
	Jumlah	10

Lampiran tabel nomor 6 Jenjang pendidikan petugas pelayanan

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
  - Adanya kehandalan petugas dalam proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya
    - a) Bagaimana prosedur kerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
    - b) Bagaimana bapak/ibu menangani situasi yang memerlukan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan?
    - c) Apa strategi bapak/ibu untuk mengatasi kendala-kendala yang mungkin muncul dalam proses pelayanan?
    - d) Apa tindakan atau langkah-langkah konkret yang bapak/ibu ambil untuk meningkatkan kehandalan dalam proses pelayanan?
  - Adanya standar pelayanan yang jelas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
    - a) Apakah terdapat dokumen atau peraturan resmi yang menetapkan standar pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya?
    - b) Apakah terdapat evaluasi atau monitoring berkala terhadap penerapan standar pelayanan? Dan bagaimana hasil evaluasi tersebut digunakan untuk perbaikan?

- c) Jika ada kendala seperti masyarakat belum mengetahui standar pelayanan yang jelas, bagaimana upaya ibu/bapak untuk mengatasi kendala tersebut?
- 2. Tangibles, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
  - Adanya penyediaan peralatan seperti pendaftaran secara online melalui Siskohat dalam memberikan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
    - a) Apakah terdapat kendala-kendala teknis atau administratif yang dihadapi dalam implementasi sistem pendafatara online ini? Dan bagaimana cara mengatasinya?
    - b) Bagaimana keamanan data dan privasi masyarakat dijamin dalam penggunaan sistem pendaftaran online ini?
    - c) Bagaimana tingkat kepuasan pemohon layanan terhadap penggunaan sistem pendaftaran online ini?
  - Adanya kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
    - a) Sejauh mana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, apakah terampil dalam menggunakan alat atau peralatan yang diperlukan dalam pelayanan?

3. Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

- Adanya pemberian pelayanan yang tanggap terhadap keluhan-keluhan penerima pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

a) Apakah bapak/ibu pernah menerima keluhan dari penerima layanan? Bagaimana menangani keluhan atau masalah yang disampaikan tersebut?

b) Apakah ada langkah-langkah yang bapak/ibu ambil untuk mencegah timbulnya keluhan serupa di masa depan?

- Adanya pemberian pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

a) Menurut bapak/ibu sejauh mana petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

b) Jika ada kendala dalam hal tersebut bagaimana bapak/ibu mengatasinya?

4. Assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

- Adanya pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

a) Apakah petugas pelayanan sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan?

- b) Apakah ada pelatihan atau bimbingan yang diberikan untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan yang lebih baik terhadap SOP?
- Adanya jaminan keamanan biaya dalam pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
  - a) Bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya menyampaikan informasi tentang biaya yang terkait dengan pengajuan layanan kepada penerima layanan?
  - b) Apakah biaya yang dikenakan konsisten dan tidak berubah-ubah tanpa alasan yang jelas selama proses pengajuan layanan?
- 5. Emphaty, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
  - Adanya petugas memberikan layanan dengan sikap ramah/sopan santun kepada pemohon layanan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
    - a) Apakah petugas memberikan layanan dengan sikap ramah/sopan santun kepada pemohon layanana?
    - b) Apakah ada pelatihan atau program pengembangan diri yang disediakan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan pelayanan?

- Adanya petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) kepada pemohon layanan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

a) Bagaimana petugas memperlakukan pemohon layanan dari berbagai latar belakang, agama, atau etnis?

b) Sejauh mana petugas konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan, tanpa memandang faktor-faktor seperti status sosial atau ekonomi?