

RINGKASAN

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas bertanggung jawab dalam mengawasi penyelenggaraan umrah. Namun, pengawasan tersebut belum mampu mengatasi berbagai penyimpangan, seperti penipuan, umrah non-prosedural, penelantaran jamaah, PPIU ilegal, hingga banyaknya aduan masyarakat tentang pelayanan umrah oleh PPIU. Sehingga, pemerintah perlu meningkatkan pengawasan yang lebih ketat dan menjangkau ke semua Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Tujuan penelitian ini mendeskripsikan pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan PPIU oleh Kankemenag Kabupaten Banyumas menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian dilihat dari empat langkah pengawasan menurut Sururama dan Amalia, yaitu: penetapan standar pengawasan, Kankemenag Kabupaten Banyumas telah menerapkan SOP pengawasan dan standar pelayanan bagi PPIU; pengukuran pelaksanaan kegiatan, dilakukan dengan inspeksi langsung menggunakan *checklist* pertanyaan terkait aspek pelayanan dan secara tidak langsung melalui teknologi informasi, meskipun belum maksimal karena belum menjangkau ke seluruh PPIU baik yang memiliki izin atau tidak, dan belum memiliki akses terhadap SISKOPATUH; perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dilakukan melalui laporan hasil pengawasan dari hasil penilaian yang diperoleh; melakukan tindakan korektif dengan menyelenggarakan KIE, forum PPIU, memberikan edukasi kepada masyarakat dan PPIU. Namun, tindakan perbaikan belum maksimal dimana Kankemenag Kabupaten Banyumas belum melakukan pengecekan dan pengawasan kembali kepada PPIU yang melakukan penyimpangan.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan PPIU, Kankemenag Kabupaten Banyumas

SUMMARY

The Banyumas Regency Ministry of Religious Affairs Office is responsible for supervising the implementation of Umrah. However, the supervision has not been able to overcome various deviations such as fraud, non-procedural Umrah due to pilgrims, illegal PPIU, and many public complaints about Umrah services by PPIU. Therefore, the government needs to increase stricter supervision and reach all Umrah Pilgrimage Travel Organizers (PPIU). The purpose of this study is to describe the implementation of supervision of PPIU services by the Banyumas Regency Ministry of Religious Affairs Office using descriptive qualitative research methods through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, condensing data, presenting data, and drawing conclusions. The research results are viewed from four supervisory steps according to Sururama and Amalia, namely: setting supervision standards, Kankemenag Kabupaten Banyumas has implemented supervision SOPs and service standards for PPIUs; measuring activity implementation, conducted through direct inspections using a checklist of questions related to service aspects and indirectly through information technology, although not yet optimal as it has not reached all PPIUs, both licensed and unlicensed, and does not have access to SISKOPATUH; comparing implementation with standards and analyzing deviations, conducted through supervision reports from the obtained assessments; taking corrective actions by holding KIE, PPIU forums, and providing education to the community and PPIUs. However, the corrective actions are not yet optimal as Kankemenag Kabupaten Banyumas has not conducted follow-up checks and supervision on PPIUs that have committed deviations.

Keywords: Supervision, PPIU Services, Kankemenag Kabupaten Banyumas