

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAGAR ALAM  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

**Oleh:**

**TIRA WULANI  
NIM : 1516330005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH JURUSAN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
2019 M /1440 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor  
Kementerian Agama Kota Pagar Alam" yang disusun oleh:

Nama : Tira Wulani

NIM : 151 633 0005


Prodi : Manajemen Dakwah

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran tim Pembimbing I dan  
Pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang  
Munqasah/Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Bengkulu.

Bengkulu, Juli 2019

Pembimbing I


Pembimbing II

  
**Drs. M. Nur Ibrahim, M.Pd**  
NIP. 195708101991031003

  
**Drs. H. Henderi Kusmidi, M.H.I**  
NIP. 196907061994031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Dakwah

  
**Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos. I**  
NIP. 19830612 200912 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38214  
Telepon (0736) 51270- 51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi atas nama: **TIRA WULANI NIM: 1516330005** yang berjudul  
**"Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota  
Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan"**. Telah diujikan dan dipertahankan di  
depan tim sidang *Munaqasyah* Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan  
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Agustus 2019

Dengan ini dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai  
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam program studi  
Manajemen Dakwah.

Bengkulu, 15 Agustus 2019

Dekan

**Dr. Suhirman, M.Pd**

NIP. 196802191999031003

Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

**Drs. H. M. Nur Ibrahim, M.Pd**

NIP. 195708101991031003

**Drs. H. Henderi Kusmidi, M.H.I**

NIP. 196907061994031002

Penguji I

Penguji II

**Rini Fitria, M.Si**

NIP. 197510132006042001

**Rodwah, MA.Hum**

NIP. 198110142007012010

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan peneliti sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah peneliti dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, peneliti bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan,



**TIRA WULANI**  
NIM. 151 633 0005

## **MOTTO**

*“Saya berkeyakinan bahwa aktifitas yang manfaatnya hanya bagi pelaku dan tidak memberi faedah bagi orang lain merupakan aktifitas yang lemah dan tidak bernilai. Aktifitas yang paling baik dan paling bernilai adalah yang hasilnya bukan hanya untuk pelakunya namun juga untuk orang lain, keluarga, masyarakat dan bangsanya.”*

(Pernyataan Hasan Al Banna)

## PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan segala kebahagiaan dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang ter-Istimewa Bapak (Samidi) dan Ibu (Tumi) yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan untuk membukakan jalanku menuju masa depan yang lebih baik serta do'a yang selalu mengalir utukku.
2. Untuk kedua saudaraku (Sumarsih dan Doni Iswanto), walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan, terimakasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan ku ini dapat membanggakan kalian.
3. Untuk keluarga besarku tersayang Kakak Ipar (Redi Harianto & Lili Suriani), Keponakan (Kaila, Putri, Zahdan & Bunga), adik dan kakak sepupu, bibik, mamang, makwo dan mbah yang telah membuat hari-hariku bersemangat, dilalui dengan penuh canda dan tawa terimakasih untuk dukungan dan nasihat kebaikan selama ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku tercinta (Wahyu Marhasanah, Sri Reski Apriani dan Herlita Anggraini) terimakasih telah membantu, menemani dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga kita sukses selalu dan tetap bersama.
5. Untuk ayuk dan adikku dikosan (Pranata Dian Sari, SH dan Sri Wulandari) meskipun tidak sedarah tapi kita saudara, terimakasih telah menemani dan mendukung aku sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini serta selalu ada dalam suka maupun duka.
6. Untuk Dosen Pembimbing I (Bapak Drs.H.M. Nur Ibrahim, M.Pd) dan Pembimbing II (Bapak Drs.Henderi Kusmidi, M.H.I) yang dengan sabar membimbing skripsi ku hingga selesai.

7. Untuk bapak Silahudin, M.Pd.I dan Kak Jekriansyah, S.Pd yang sudah membantu selama penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
8. Untuk seseorang yang selalu memberikan semangat agar tetap kuat menghadapi masalah selama mengerjakan skripsi ini, terimakasih untuk waktu dan semua pembelajaran yang diberikan dalam menyelesaikan *study* ini.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2015, teman-teman KKN Kelompok 04 di Desa Talang Tinggi dan mohon maaf untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Almamater kebanggaan kuInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

## ABSTRAK

**Tira Wulani, NIM: 1516330005, 2019, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”**

Tujuan penelitian ini yaitu: untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, serta memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Penelitian ini dilatarbelakangi dari permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, seperti permasalahan dalam proses pendaftaran terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jamaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji. Selain itu karena faktor usia, adanya jamaah haji lansia yang tidak mempunyai dokumen pendukung sebagai syarat pendaftaran. Permasalahan pada pemahaman materi bimbingan haji oleh jamaah haji, karena faktor usia, ekonomi dan faktor pendidikan yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman materi bimbingan haji. Permasalahan ini menuntut staf seksi penyelenggara haji untuk melakukan pelayanan dengan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami. Sampai pada permasalahan jaringan Sitem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang sering mengalami loading lama karena gangguan jaringan internet sehingga menghambat proses pelayanan dan menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam bersifat lambat. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan Lembaga Pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jamaah haji. Adapun faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

**Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Haji**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah menganugerahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”**. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. utusan dan manusia pilihan-Nya yang mengantarkan umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang bercahaya yaitu agama Islam.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak hanya kemampuan penulis sendiri, tetapi banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring do'a semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M. Ag, M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M. Pd. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr. Rahmat Ramdhani, M. Sos. I selaku Ketua Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Ashadi Cahyadi, S.Sos.I, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Drs. H. M.Nur Ibrahim, M.Pd selaku Pembimbing I dengan sabar dan tekun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Henderi Kusmidi, M.H.I selaku Pembimbing II dengan sabar dan tekun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmu-nya dengan penuh keikhlasan.

8. Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi secara terbuka.
10. Teman-teman seperjuangan beserta semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaah skripsi ini kedepannya.

**Bengkulu, Juli 2019**

**TIRA WULANI**  
**NIM: 1516330005**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv

### **BAB IPENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Batasan Masalah Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	12

### **BAB II KERANGKA TEORI**

A. Haji dan Ruang Lingkupnya .....	14
1. Pengertian Haji .....	14
2. Syarat Wajib Haji .....	16
3. Rukun Haji.....	17
4. Wajib Haji .....	18
B. Manajemen dan Ruang Lingkupnya .....	19
1. Pengertian Manajemen .....	19
2. Fungsi Manajemen .....	21
3. Unsur-unsur Manajemen .....	26
C. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya .....	27
1. Pengertian Pelayanan.....	27
2. Bentuk-bentuk Pelayanan .....	29
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	30
D. Manajemen Pelayanan Haji.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
---	----

B. Penjelasan Judul Penelitian .....	38
C. Waktu dan Lokasi.....	39
D. Subjek/Informan Penelitian .....	39
E. Sumber Data Penelitian .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Teknik Keabsahan Data .....	45
H. Teknik Analisi Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	50
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	53
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	54
4. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	55
5. Data Statistik Jamaah Haji Kota Pagar Alam Tahun 2019.....	56
6. Informan Penelitian .....	58
B. Hasil Penelitian .....	59
1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	59
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	80
C. Analisis Hasil Penelitian .....	83
1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	83
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	89
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel.4.1. Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	51
Tabel.4.2. Jumlah seluruh jamaah haji tahun 2019 .....	56
Tabel.4.3. Ketua Rombongan.....	57
Tabel.4.4. Ketua Regu.....	57
Tabel.4.5. Informan Penelitian.....	58

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan.4.1. Struktur Kementerian Agama Kota Pagar Alam .....	54
Bagan.4.2.struktur Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	55

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang lima. Sebagaimana diketahui bahwa rukun Islam yang pertama adalah bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad itu adalah Rasul Allah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melakukannya.<sup>1</sup> Jadi haji adalah menunaikan rukun Islam yang kelima. Pengertian haji menurut syara' adalah menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan beberapa perbuatan yaitu ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan menertibkannya.<sup>2</sup>

Melaksanakan ibadah haji adalah kewajiban setiap manusia kepada Allah SWT bagi yang sudah memenuhi syarat: Islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu menjalankannya dalam arti mampu secara materi, fisik maupun mental.<sup>3</sup> Perintah haji ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

---

<sup>1</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 58.

<sup>2</sup>Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001), hlm. 4.

<sup>3</sup>Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2009), hlm.100.

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasuki-nya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran [3]:97).<sup>4</sup>

Pada umumnya melakukan amal ibadah adalah kewajiban tetap dan berketentuan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya hanya sekali seumur hidup dan lebih dari itu adalah perbuatan sunah. Tujuan diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat Islam.<sup>5</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur.<sup>6</sup>

Dalam Undang-Undang tersebut terdapat tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal

---

<sup>4</sup>Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, , (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 62.

<sup>5</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 60.

<sup>6</sup>Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2).



ini Kementerian Agama sebagai perwakilan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji, yaitu; Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Ke-dua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan sebagainya. Ke-tiga, adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>7</sup>

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.

Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam merupakan salah satu dari 15 Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota yang ada di Wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam sudah berdiri selama 16 tahun dan mengalami pergantian kepemimpinan selama 5 kali. Salah satu urusan yang ditangani oleh lembaga ini adalah tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Penyelenggaraan haji di Kantor

---

<sup>7</sup>Nur Laila Syarifah, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm.6.

Kementerian Agama Kota Pagar Alam secara teknis dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji kepada calon jamaah haji, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh melakukan beberapa strategi yang berbeda dengan Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota lainnya, yaitu: melakukan safari dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat Kota Pagar Alam agar mendaftar haji selagi muda, sebelum anak menempuh pendidikan karena masa tunggu haji Kota Pagar Alam yang cukup lama. Kegiatan ini dilakukan setiap Khutbah Jum'at, ketika mendapat undangan kegiatan dari masyarakat, ketika mendapat undangan tasyakuran serta di setiap waktu dan kesempatan lain yang memungkinkan untuk dilakukan penyuluhan mengenai keberangkatan haji ini.

Selain itu, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh harus bekerja secara ekstra karena selain melakukan bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota yang sudah menjadi tanggung jawabnya, mereka juga harus menyelenggarakan bimbingan manasik haji mandiri. Hal ini terjadi karena di Kota Pagar Alam tidak terdapat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bisa membantu calon jamaah haji untuk melakukan bimbingan manasik haji mandiri. Tidak adanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ini karena masyarakat Kota Pagar Alam tidak mengetahui mengenai KBIH, begitupun prosedur pendirian-nya. Sehingga masyarakat Kota Pagar Alam belum ada yang mempunyai inisiatif untuk membentuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.

Peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Begitu juga yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, meskipun sudah melakukan beberapa strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari berbagai permasalahan.

Permasalahan dalam proses pendaftaran calon jamaah haji. Pendaftaran calon jamaah haji dilakukan setiap tahun oleh Kementerian Agama Kota Pagar Alam tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Dalam melayani pendaftaran calon jamaah haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon jamaah haji antara dokumen utama jamaah berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dengan dokumen pendukung calon jamaah berupa Surat Nikah atau Ijazah atau Akta Kelahiran, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah.

Selain itu, adanya calon jamaah haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti Surat Nikah, Ijazah dan Akta Kelahiran sebagai syarat pendaftaran haji sehingga harus terlebih dahulu membuat dokumen tersebut. Sedangkan dalam proses pembuatan atau pengurusannya diperlukan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.

Permasalahan pada keanekaragaman calon jamaah haji dilihat dari faktor usia. Berdasarkan profil calon jamaah haji Kota Pagar Alam tahun 2019, terdapat 125 calon jamaah haji yang berangkat pada tahun ini, terdiri dari jamaah haji terpanggil (87 orang) dan sebagian besar berusia diatas 60 tahun, jamaah haji lanisa diatas 75 tahun (36 orang) dan jamaah haji uzhur atau lebih dari lansia (2 orang).<sup>8</sup> Ancaman atau tantangan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Seksi Penyelenggaraan Haji & Umroh adalah jamaah haji kurang memahami proses berhaji karena faktor lansia, sehingga dalam melayani jamaah haji diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami.

Dilihat dari faktor pendidikan, sosial dan ekonomi calon jamaah haji tahun 2019 yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang diberikan. Tantangan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dari permasalahan tersebut adalah terjadinya kesalahan penerimaah informasi pelayanan oleh jamaah haji seperti dalam hal pengurusan suntik meningitis, rekam biometrik dan lain sebagainya dapat menimbulkan persepsi jamaah yang negatif, seperti pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit.

Permasalahan pada pengoperasian SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu). Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada calon jamaah haji. Dengan adanya

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Peyelenggara Haji dan Umroh, Bapak Silahudin, pada tanggal 30 Januari 2019.

peningkatan penyelenggaraan ibadah haji di bidang teknologi informasi diharapkan memudahkan jamaah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntutan agama.

Sarana dan prasarana yang menunjang pengoperasian SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) di Seksi Penyelenggaraan Haji & Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terlaksana seperti computer/laptop, perangkat jaringan internet, kamera, printer menjadi sangat penting dalam proses pelayanan calon jamaah haji. Dalam pengoperasiannya, jaringan internet menjadi salah satu sarana yang sangat penting karena sistem komputerisasi haji terpadu hanya bisa dijalankan untuk menginput data jamaah apabila komputer terkoneksi dengan jaringan internet. Kecepatan pelayanan menjadi dambaan bagi setiap calon jamaah haji, salah satu sarana yang menunjang kecepatan adalah perangkat jaringan internet (wifi atau data seluler).

Dengan diterapkannya SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) di Kementerian Agama Kota Pagar Alam yang berbasis *website* dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan akses jaringan internet yang memiliki jangkauan cukup luas serta berkecepatan tinggi. Akan tetapi terkadang SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) mengalami loading lama yang disebabkan oleh jaringan internet yang mengalami gangguan atau jaringan PLN padam sehingga mengakibatkan proses pelayanan berjalan lama, hal ini

menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam bersifat lambat.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan**”.

#### **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam ?

#### **C. Batasan Masalah Penelitian**

Untuk memudahkan dalam penelitian ini dan tidak meluasnya permasalahan yang dibahas maka penulis membatasi penelitian ini pada manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah tentang ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

##### **2. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan referensi, bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kota Pagar Alam sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji semakin baik.

#### **F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu**

Peneliti mengambil kajian pustaka dari dua skripsi. *Pertama* skripsi dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3, No.1, 2015 yang disusun oleh Muhammad Ali Yusni dengan judul "*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*". Tujuan penulisan skripsi ini membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal pelayanan haji apakah sudah baik atau belum maksimal. Selain itu, pembahasan pokok dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Kementerian Agama Kota

Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarinda.

Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggara haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misinya.<sup>9</sup>

Menurut analisis Penulis, perbedaan penelitian yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusni dengan skripsi ini terdapat pada fokus kajian yang kedua, dimana penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarinda. Sedangkan pada skripsi ini terfokus pada faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

*Kedua* skripsi yang disusun oleh Nur Laila Syarifah (2016), dengan judul “*Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*” Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan

---

<sup>9</sup>Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*, dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3, Nomor 1, 2015, hlm 318-332.



Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kendala yang ditemukan dalam pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini dapat dilihat dengan adanya aktivitas-aktivitas dalam manajemen pelayanan administratif yang belum dilaksanakan, diantaranya: perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktifitas sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaan dan penetapan metode, aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksana adalah pembangunan dan peningkatan pelaksanaan, aktivitas pelaksanaan yang belum dilaksanakan adalah menetapkan standar dan membandingkan pelaksanaan dengan standar. Inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (One Stop Service), belum diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Nur Laila Syarifah, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016).

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Nur Laila Syarifah dengan skripsi ini terdapat pada fokus kajian, dimana penelitian tersebut terfokus hanya pada pelayanan administrasi jamaah haji. Sedangkan skripsi ini membahas mengenai manajemen pelayanan jamaah haji secara keseluruhan yang terdiri dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan menjadi beberapa bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

##### **BAB 1 : Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu Dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai Ruang Lingkup Haji, Ruang Lingkup Manajemen, Ruang Lingkup Pelayanan dan Manajemen Pelayanan Haji.

##### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Penjelasan Judul, Tempat dan Waktu Penelitian, Sumber Data

Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Keabsahan Data serta Teknik Analisis Data.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Bab ini membahas mengenai hasil observasi dan wawancara peneliti mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terdiri dari Deskripsi Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Analisis Hasil Penelitian.

#### **BAB V : Penutup**

Bab ini terdiri dari Simpulan dan Saran.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Haji dan Ruang Lingkupnya

##### 1. Pengertian Haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari akar kata **حَجَّ - يَحُجُّ - حَجَا** yang artinya menyengaja untuk mengunjungi.<sup>11</sup> Sedangkan dalam istilah, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT.<sup>12</sup> Sedangkan ulama fiqih, seperti *Abi al-syuja* mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah di tanah haram Makkah untuk beribadah. Maksudnya berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pada waktu-waktu tertentu.<sup>13</sup>

Haji diwajibkan atas semua muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunnah. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ  
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

<sup>11</sup>Abu Khalid, Kamus Arab Al-Huda Arab-Indonesia Disertai Cara Membacanya (Surabaya: Fajar Mulya,- ) Hlm.107.

<sup>12</sup>Tim Dep.Agama Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, cetakan ke-3, 2004), hlm. 473.

<sup>13</sup>Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), Hlm.97.

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasuki-nya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran [3]:97).<sup>14</sup>

Dalil diatas kemudian dikuatkan oleh sabda Rasulullah

Muhammad Saw:

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ،  
وَأَقَامَ الصَّلَاةَ ، وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ ، وَالْحَجَّ ، وَصَوْمَ رَمَضَانَ

Artinya :

“Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi tidak ada sesembahan yang berhak disembah selain Allah dan mengaku Muhammad adalah utusan-Nya, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berhaji dan berpuasa di bulan Ramadhan.” (HR. Bukhari No. 8 dan Muslim No.16).<sup>15</sup>

Hadis tersebut menunjukkan bahwa haji adalah bagian dari lima rukun Islam dan ini berarti wajib bagi umat Islam. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa haji adalah pergi ke Baitullah (Ka’bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu sekali seumur hidup, sedangkan selebihnya termasuk sunnah. Selain itu, ibadah haji merupakan ibadah yang wajib segera dilaksanakan. Apabila orang tersebut telah memenuhi syarat-syaratnya tetapi masih dilalaikan juga (tidak dikerjakan pada saat mampu) maka ia berdosa karena kelalaiannya itu.

<sup>14</sup>Al-Qur’an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, , (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 62.

<sup>15</sup>Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, (Jakarta: Gema Insansi Press, 2003), hlm. 494.

## 2. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah satunya tidak terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah:

- 1) Islam.
- 2) Baligh.
- 3) Berakal sehat.
- 4) Merdeka (bukan budak).
- 5) Mampu.<sup>16</sup> Kata mampu disini dapat diartikan menjadi empat, yaitu:
  - a. Mampu dari segi dana bagi biaya perjalanan untuk pergi, pulang dan untuk biaya keluarga yang ditinggalkannya.
  - b. Mampu dari segi adanya alat transportasi ke sana, baik yang dimilikinya sendiri atau milik orang lain dengan jalan menyewanya.
  - c. Mampu dari segi fisik, yaitu dalam mengikuti perjalanan jauh dan selama masa melaksanakan ibadah haji.
  - d. Mampu dari segi keamanan di tempat tujuan dan selama dalam perjalanan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001), hlm. 10.

<sup>17</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 61.

### 3. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila ditinggalkan maka batal hajinya.<sup>18</sup> Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jamaah haji, antara lain:

- 1) Ihram, yaitu niat untuk memenuhi, memasuki atau melakukan haji.
- 2) Wuquf atau berada dalam waktu tertentu di Arafah, yaitu suatu tempat diluar Mekah, yang menurut riwayatnya tempat bertemu Adam dan Hawa dibumi setelah keduanya disuruh keluar dari surga. Wukuf di Arafah berlaku pada mulai tergelincir matahari (tanggal 9 Dzulhijjah) dan habis pada waktu menyingsingnya fajar atau hari raya Idul Adha tanggal 10 Dzulhijjah. Hal inilah yang membedakan haji dengan umroh, karena pada umroh tidak dirukunkan untuk wukuf pada tanggal yang ditentukan pada haji.<sup>19</sup>
- 3) Thawaf yaitu mengelilingi Ka`bah dilakukan setelah melaksanakan wukuf. Pada pelaksanaan thawaf, jamah haji disunnahkan berjalan, mencium Hajar Aswad, membaca do'a dan berdzikir serta sholat sunnah dua rakaat setelah thawaf yang dilakukan dibelakang makam Ibrahim. Adapun persyaratan thawaf ini adalah:
  - a. Suci dari hadats.
  - b. Suci dari najis pada pakaiana, tubuh dan tempat.

---

<sup>18</sup>Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesi 2001), hlm. 11.

<sup>19</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 63.

- c. Menutup aurat.
  - d. Dilaksanakan di Ka'bah dan kedudukan Ka'bah adalah disebelah kiri orang yang thawaf.
  - e. Thawaf dimulai dari hajar aswad.
  - f. Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali.
- 4) Sa'i ialah berjalan diantara Safa dan Marwa. Syarat-syarat sa'i adalah:
- a. Dilakukan setelah melaksanakan thawaf yang dianggap sah.
  - b. Dimulai dari Safa ke Marwa.
  - c. Dilakukan sebanyak tujuh kali.
- 5) Tahallul, yaitu mencukur atau mengguting rambut, sekurang-kurangnya menghilangkan tiga helai rambut.
- 6) Tertib, yaitu dilakukan dengan mendahulukan hal-hal yang harus dilakukan dari rukun-rukun diatas dan mengakhirkan hal-hal yang harus diakhiri.<sup>20</sup>

#### 4. Wajib Haji

Yang dimaksud dengan wajib haji adalah segala pekerjaan yang menjadi kewajiban bagi jamaah haji untuk mengerjakannya. Dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak merusak ibadah hajinya dan boleh diganti dengan dam (menyembelih binatang).<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Tim Dep.Agama & Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, cetakan ke-3, 2004), hlm. 4.76.

<sup>21</sup>Ahmad Sarwati, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan(6)*, (Jakarta: DU Publishing, 2011), hlm. 178.



- 1) Memulai ihram dari miqat. Yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di mudzdalifah walaupun hanya sesaat, yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wuquf di Arafah.
- 3) Melempar jumroh. Pada hari Ied al-Adha hanya jumroh aqabah saja, sedangkan pada hari tasyrik setiap hari melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu jumroh ula, jumroh wusta dan jumroh aqabah).
- 4) Bermalam di mina hampir disepanjang malam, ketika malam hari tasyrik.
- 5) Thawaf wada', sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan dilaksanakan pada waktu akan pulang.
- 6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram.<sup>22</sup>

## **B. Manajemen dan Ruang Lingkupnya**

### **1. Pengertian Manajemen**

Kata manajemen dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata “*manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar.

---

<sup>22</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hlm. 63-67.

Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang *manajer* (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen.<sup>23</sup>

Definisi manajemen mengalami perkembangan dari masa ke masa tergantung kebutuhan organisasi, sehingga istilah manajemen yang dikemukakan para ahli sangat beragam. Dibawah ini terdapat beberapa pengertian manajemen menurut para ahli, yaitu:

1) Robbins dan Coulter

Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.<sup>24</sup>

2) Gibson, Donnelly dan Ivancevich

Manajemen adalah proses yang dilakukan seorang atau beberapa orang untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang itu sendiri.<sup>25</sup>

3) George R. Terry

Manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai

---

<sup>23</sup>Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), hlm. 1.

<sup>24</sup>Taufiqurokhman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), hlm. 7.

<sup>25</sup>Taufiqurokhman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), hlm. 8.

sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>26</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah eleme-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. George R. Terry mengemukakan empat fungsi manajemen, yang terdiri dari:

### 1) *Planning* (Perencanaan)

Menurut George R.Terry perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan

---

<sup>26</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016) cetakan ke-13, hlm. 1.

datang yang sekiranya diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki.<sup>27</sup>

Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti menjelaskan bahwa perencanaan adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.<sup>28</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendaya-gunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan.

Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantifikasi dan merekam perubahan.
- b. Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupu non-administrator.
- c. Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas.

---

<sup>27</sup>Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 27.

<sup>28</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hlm. 157-166.

d. Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.<sup>29</sup>

## 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Menurut Daft Richard, pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Sedangkan menurut Winadi pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>30</sup>

Pengorganisasian juga berarti bagaimana organisasi mengelompokkan kegiatan-kegiatannya, dan setiap pengelompokan diikuti oleh manajer yang diberi wewenang untuk mengawasi dan membimbing para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.<sup>31</sup> Jadi pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama.

Selanjutnya Netti Siska Nurhayati mengemukakan empat pilar pengorganisasian, yaitu:

a. Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalam

---

<sup>29</sup>Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 29.

<sup>30</sup>Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm. 40.

<sup>31</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), hal. 179.

proses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi lebih sederhana dan spesifik.

- b. Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.
- c. Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.
- d. Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.<sup>32</sup>

### 3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut George R. Terry yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi.

Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainya. Hal ini sangat penting untuk mengindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015), hlm. 116.

<sup>33</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hlm. 157-166.

Ada beberapa proses pelaksanaan, yaitu:

- a. Pemberian motivasi.
- b. Bimbingan.
- c. Penyelenggaraan komunikasi.
- d. Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.<sup>34</sup>

#### 4) *Controlling* (Pengawasan)

Sebagi salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan para manajer pada suatu organisasi. Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Stephen Robein pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.<sup>35</sup>

Fungsi pengawasan sangat penting, tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Sasaran

---

<sup>34</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 140.

<sup>35</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hlm. 157-166.

pengawasan sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut:

- a. Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud.
- b. Anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien.
- c. Para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi sebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan di bawah kepentingan organisasi.
- d. Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.
- e. Standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin.
- f. Prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.<sup>36</sup>

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu *tools of management* (alat atau unsur manajemen) yang terdiri dari:

---

<sup>36</sup>Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm. 46.



- 1) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga pimpina maupun tenaga operasiona atau pelaksana.
- 2) *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Methods*, yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- 4) *Materials*, yaitu bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Machines*, yaitu mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
- 6) *Market*, yaitu pasar penjualan barang dan jasa.

### **C. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>37</sup> Sedangkan

---

<sup>37</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2.

pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>38</sup>

Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa Inggris yakni "*public*" berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum.<sup>39</sup>

Jadi, pelayanan publik adalah aktifitas yang tidak kasat mata dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup>Sirhana Fikri, Wahyu Wiyani, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, dikutip dalam jurnal *Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2013, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), hlm. 121.

<sup>39</sup>Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel *Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, hlm. 2

<sup>40</sup>Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009), hlm. 16.

## 2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

### 1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- e. Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

### 2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang.

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

### 3) Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.<sup>41</sup>

## 3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, tingkat

---

<sup>41</sup>Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, hlm. 2.

kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan antara lain

- 1) Konsesus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan.
- 2) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 3) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- 4) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang

memadai termasuk penyediaan sara teknologi telekomunikasi dan informasi.

- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis.
- 10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 11) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.<sup>42</sup>

#### **D. Manajemen Pelayanan Haji**

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>43</sup> Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan disini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Sedangkan manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan

---

<sup>42</sup>Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009), hlm. 18.

<sup>43</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustala Pelajar, 2010), hlm. 4.

kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

1. Pendaftaran

Pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan setiap hari kerja. Berikut ini adalah alur pendaftaran haji reguler:

- 1) Calon jamaah haji membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Rp.25.000.000,- pada bank berbasis syariah dengan membawa KTP yang masih berlaku dan foto ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar.
- 2) Selanjutnya, calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan dan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang mencantumkan nomor validasi yang ditandatangani dan dibubuhkan stempel bank.
- 3) Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat paling lambat 5 hari setelah

setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- 4) Selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian Agama.
  - 5) Kemudian, calon jamaah haji difoto dan diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
  - 6) Setelah selesai, calon jamaah haji mendapatkan lembar bukti pendaftaran haji yang tertera Nomor Porsi ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
  - 7) Proses pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu informasi penetapan besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelaksanaan pelunasan.<sup>44</sup>
2. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

3. Pembuatan Paspor Haji.

---

<sup>44</sup>Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Alur Pendaftaran Haji Reguler*, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2018.



Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.

4. Bimbingan Manasik Haji.

Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.

5. Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.

6. Pemberangkatan dan Pemulangan

Waktu pemberangkatan dan pemulangan dibagi menjadi dua gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatan dilakukan melalui dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah atau terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu juga pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi diterbangkan melalui Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi selama 39 s.d 41 hari.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji*, (Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, 2013), hlm. 6.

Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, adalah sebagai berikut:

1. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
2. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
3. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
4. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan .... 2.*

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, ditinjau dari pendekatannya digolongkan sebagai penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan. Penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan merupakan studi atau penelitian terhadap realisasi kehidupan sosial masyarakat secara langsung.<sup>47</sup> Menurut Sutopo dan Arief, penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditunjuk untuk melakukan deskripsi dan analisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi dari setiap individu maupun kelompok tertentu.<sup>48</sup>

Sedangkan apabila ditinjau dari pemaparannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan proses dari waktu ke waktu dalam situasi yang alami tanpa rekayasa dari peneliti.<sup>49</sup> Penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena diharapkan dapat memberikan gambaran secara utuh tentang subyek dan obyek penelitian.

Dengan begitu, jelas bahwa menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif tersebut, penulis ingin mengetahui dan menggambarkan proses manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor

---

<sup>47</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: -, 2014), hlm. 8.

<sup>48</sup>Wilhelmus Hary Susilo, *Penelitian Kualitatif: Aplikasi Pada Penelitian Ilmu Kesehatan*, (Jakarta: Susiolo & Ivy, 2010), hlm. 9.

<sup>49</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa...* hlm. 32.

Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Selain itu, dengan pendekatan ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan haji dibawa naungan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

## **B. Penjelasan Judul Penelitian**

Penelitian ini berjudul **Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan**. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam pemaknaan terhadap penelitian ini, maka perlu untuk ditegaskan maksud dari masing-masing bagian penting dari judul tersebut.

1. Yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Jamaah adalah kumpulan orang atau rombongan orang beribadah.<sup>50</sup>Dalam penelitian ini, jamaah haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke Mekkah Al-Mukaromah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridho-nya, terutama jamaah haji Kota Pagar Alam yang berangkat pada tahun 2019.

---

<sup>50</sup>Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Online)*, melalui <https://kbbi.web.id/jamaah>, diakses pada tanggal 09 Mei 2019.

3. Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam adalah lembaga pemerintahan yang membidangi urusan agama dan berada di bawah Kementerian Agama Pusat. Lembaga ini adalah lembaga pemerintahan di tingkat Kabupaten/Kota dan terletak di Pagar Wangi, Dempo Utara, Kota Pagar Alam, kode pos 31581. Salah satu urusan yang di tangani oleh lembaga tersebut adalah tentang penyelenggaraan haji dan umroh.

#### **C. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu dari bulan Mei - Juni tahun 2019. Sedangkan tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

#### **D. Subjek/Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperolehnya.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini, pemilihan informan diambil dengan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode atau cara menentukan subjek/objek sesuai dengan tujuan dan menggunakan pertimbangan berdasarkan kebutuhannya.<sup>52</sup> Dengan menggunakan jenis pemilihan informan *purposif sampling*, peneliti

---

<sup>51</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 107.

<sup>52</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 47.

menentukan kriteria dalam pemilihan informan. Beberapa kriteria tersebut yaitu:

1. Informan termasuk dalam kepengurusan bidang haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam yang sudah bekerja minimal 5 tahun.
2. Informan mempunyai pengalaman mengenai pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, seperti calon jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019 dan jamaah haji yang sudah berangkat di tahun sebelumnya.
3. Informan berkenan dan mempunyai waktu untuk memberikan informasi mengenai manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Bapak H.Silahudin, S.Ag. M.Pd. dan 2 staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, 1 staf Seksi Kepegawaian, 5 jamaah haji Kota Pagar Alam yang berangkat pada tahun 2019 serta 2 jamaah haji yang sudah berangkat pada tahun sebelumnya.

#### **E. Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian adalah beraneka ragam benda, gambar, atau rekaman yang terlihat dalam suatu peristiwa dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Untuk memperoleh data penelitian yang benar, peneliti menggunakan jenis *snowball sampling* yaitu penentuan sampel pengambilan data yang awal mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju

yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.<sup>53</sup> Dengan menggunakan *snowbal sampling* ini pertama, peneliti memilih 7 orang untuk dijadikan informan penelitian, namun karena peneliti belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti melakukan wawancara dengan informan lain untuk melengkapi data yang peneliti butuhkan sehingga jumlah informan bertambah banyak.

Berbagai sumber data tersebut dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni sumber data primer dan data skunder:

#### 1. Data Primer

Sumber data primer atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh langsung dari informasi atau narasumber terkait subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung berupa wawancara.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara dan informasi dari pihak informan yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh bapak H. Silahudin, S.Ag. M.Pd. beserta 2 staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, 1 staf Seksi Kepegawaian, 5 jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019 dan 2 jamaah haji yang sudah berangkat di tahun sebelumnya.

#### 2. Data Skunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang tidak secara langsung diperoleh peneliti di lapangan dari subjek penelitian, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain dalam

---

<sup>53</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 49.

<sup>54</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 91.

wujud data dokumentasi atau data laporan.<sup>55</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu foto, brosur, banner, jurnal, artikel, file berkas yang diperoleh dari staf Kementerian Agama Kota Pagar Alam dan lain sebagainya yang berhubungan dengan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.<sup>56</sup>

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih.<sup>57</sup> Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan.

Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara terstruktur, peneliti telah

---

<sup>55</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 91.

<sup>56</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 375.

<sup>57</sup>Farida Nugrahani, , *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: - , 2014).hlm. 124.



menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.<sup>58</sup>

Untuk mendapatkan data-data yang valid dan sah maka peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber yang berkaitan dengan permasalahan peneliti, yaitu dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Bapak H. Silahudin, S.Ag. M.Pd, Bapak Zulhasdi, S.Kom dan Bapak Mapin Azhari, BBA selaku Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, 5 jamaah haji Kota Pagar Alam yang berangkat pada tahun 2019 dan 2 jamaah haji yang sudah berangkat di tahun sebelumnya.

## 2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, prilaku, tindakan dan keseluruhan interaksi antar manusia.<sup>59</sup>

Observasi juga berarti peneliti berada bersama informan penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik prilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik

---

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 386.

<sup>59</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 105.

terhadap pengukuran tersebut. Dalam hal ini akan membantu peneliti memperoleh banyak informasi yang tersembunyi dan mungkin tidak terungkap selama wawancara atau yang tidak mau diungkapkan oleh informan penelitian.<sup>60</sup>

Dengan menggunakan teknik observasi, penulis mencatat informasi yang dilihat secara langsung di lapangan mengenai bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan, haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar.

### 3. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa, peta. Dokumen dalam bentuk karya misalnya karya seni lukisan, patung, film dan lain-lain.<sup>61</sup>

Penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, seperti melalui foto, rekam suara, brosur, banner, dan file

---

<sup>60</sup>Pupu Seful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, dalam jurnal *Equilibrium*, Vol. 5, No.9, - Juni 2009, Hal. 1-8.

<sup>61</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 396.

peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi & misi, data jamaah haji, data pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan dan sebagainya.

#### **G. Teknik Keabsahan Data**

Setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut perlu di uji keabsahannya. Dalam pengecekan data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Menurut Patta triangulasi dengan sumber data berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi melalui waktu dan alat yang berbeda.<sup>62</sup> Jadi, triangulasi dengan sumber data yaitu mengecek data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat meneliti dengan cara melihat, memahami dan membandingkan pendapat Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dengan staf-nya, serta pendapat jamaah haji yang satu dengan jamaah haji yang lainnya. Dengan hal ini, peneliti dapat mengetahui pendapat antara informan yang satu dengan informan yang lainnya, sehingga dapat memperjelas fakta yang sesungguhnya.

---

<sup>62</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2011), hlm.264.

Sedangkan triangulasi dengan metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data.<sup>63</sup> Peneliti menggunakan teknik triangulasi metode ini untuk melihat apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi, apakah informasi yang didapat dengan metode observasi sama dengan metode dokumentasi atau apakah hasil dokumentasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di-*interview*.

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Taylor, analisis data adalah proses merumuskan tema dan merumuskan hipotesis kerja. Dalam analisis data ini, dilakukan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, mengingat prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.<sup>64</sup>

Terkait dengan kegiatan analisis data, penelitian ini menggunakan analisis data Interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal-

---

<sup>63</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, hlm.265.

<sup>64</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hlm. 170.

hal yang kurang penting dan mengorganisasikan serta mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>65</sup>

Hal ini perlu dilakukan, karena dalam penelitian kualitatif sering kali terjadi peneliti menghadapi informan yang tidak selamanya dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Kadang kala banyak diantara sejumlah informan yang dalam memberikan jawaban terlalu panjang, padat dan tidak memiliki permasalahan yang dibutuhkan peneliti.

Berkenaan dengan keadaan seperti itu maka peneliti harus mampu melakukan seleksi terhadap data, dalam arti dapat mengetahui data mana yang relevan dan dibutuhkan serta data mana yang tidak relevan dan tidak dibutuhkan. Untuk itu dilakukan langkah yang disebut sebagai reduksi data.

## 2. Sajian Data

Komponen kedua dalam analisis data kualitatif adalah sajian data. Sajian data adalah proses penyusunan informasi dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana yang dapat dipahami maknanya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun

---

<sup>65</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hlm. 174.

berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis dan sistemis sehingga mudah dipahami.<sup>66</sup>

Sajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi dengan gambar, grafik, bagan, tabel, skema, dan sebagainya, agar data yang disajikan untuk persiapan analisis tampak lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami.

Tujuan dalam penyajian data ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian melalui proses analisis data. Untuk keperluan itu, sajian data perlu dikemas dalam bentuk sistematis agar dapat membantu peneliti dalam melakukan proses analisis. Melalui pemahaman terhadap sajian data ini, peneliti dapat melakukan analisis data untuk merumuskan temuan-temuan dalam penelitian dan mengemukakan simpulan akhir penelitian.

### 3. Penarikan Simpulan atau Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan adalah suatu langkah dari penelitian untuk menangkap makna serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat dan padat sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 219.

<sup>67</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, hlm. 176.

Penarikan simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Verifikasi menunjukkan pada upaya peneliti dalam meninjau kembali hasil penelitiannya. Apakah sesuatu yang telah disimpulkan itu betul-betul telah relevan atau konsisten dengan apa yang menjadi judul, tujuan serta permasalahan penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Berdasarkan observasi peneliti, didapatkan data deskripsi lokasi penelitian sebagai berikut: Kementerian Agama Kota Pagar Alam adalah lembaga yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama khususnya di lingkungan Kota Pagar Alam. Dahulu, Kementerian Agama ini dikenal dengan Departemen Agama Kota Pagar Alam. Namun setelah ada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 mengenai Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama, sehingga penyebutannya menjadi Kementerian Agama Kota Pagar Alam.<sup>68</sup>

Awal mula berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam yaitu pada tahun 2003, terletak di Jl. Laskar Wanita Mentarjo Komplek Perkantoran Gunung Gare Kota Pagar Alam dibawah naungan Drs. H. Hasan Sobri yang pertama kali menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Ditempat tersebut Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam berdiri kokoh hingga sekarang.

Adapun periode kepemimpinan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dari awal mula berdiri hingga sekarang yaitu :

---

<sup>68</sup> Hasil Observasi Peneliti Pada Saat Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam



- a. Drs. H. Hasan Sobri (2003 s.d 2005)
- b. Drs. Zainal Tasir (2005 s.d 2009)
- c. Drs. H. M. Asri (2009 s.d 2012)
- d. Drs. H. Ramlan Fauzi, M.Pd.I (2012 s.d 2015)
- e. H. Winhartan, S.Ag, M.Pd.I (2015 s.d Sekarang)<sup>69</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam memiliki banyak Seksi, diantaranya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Saat ini terdapat 36 pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam yang terdiri dari S3, S2, S1, D.III maupun SMA/MA. Berikut ini adalah data pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam pada tahun 2019.

**Tabel 4.1**

**Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam**

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN	GOLONGAN	GRADE
1.	H.Win Hartan, S.Ag,M.Pd.I	Kepala Kankemenag	S2	Eselon III Daerah	12
2.	H.Santoso, S.Pd.I, MM	Kasubbag TU	S2	Eselon IV Daerah	9
3.	Amrula, S.Ag	Kasi Pendmad	S1	Eselon IV Daerah	9
4.	Drs.H.Ahmad Syukri	Kasi Pakis	S2	Eselon IV Daerah	9
5.	H. Silahudin, S.Ag, M.PD.I	Kasi Haji dan Umrah	S2	Eselon IV Daerah	9
6.	Yusmanto, CA	Kasi Bimas Islam	S1	Eselon IV Daerah	9
7.	Sukani, S.Pd.I	Kasi Penyelenggara Syariah	S1	Eselon IV Daerah	9
8.	Drs.Isnawi	Ka. KUA Pagar Alam Selatan	S3	Eselon IV Daerah	8
9.	Hirlan Luzi, S.Ag	Ka. KUA Pagar Alam Utara	S1	Eselon IV Daerah	8
10.	Sumaji, S.Ag	Ka. KUA Dempo Selatan	S1	Eselon IV Daerah	8
11.	Sunardi, S.H.I	Ka. KUA Dempo Utara	S1	Eselon IV Daerah	8
12.	Zamharir Musyaddad, S.Ag	Ka. KUA Dempo Tengah	S1	Eselon IV Daerah	8

<sup>69</sup>Wawancara dengan Hapidin, Selaku JFU Kepegawaian Kementerian Agama Kota Pagar Alam, Pada Tanggal 14 Juni 2019.

13.	Okta Anggriani, SE	JFU Keuangan	S1	JFU	7
14.	Indah Susan, SE	Bendahara Pengeluaran	S1	JFU	7
15.	Nur Amanah, S.Ag	JFU Umum	S1	JFU	7
16.	Rosita, S.E	JFU Humas	S1	JFU	7
17.	Happidin, S.Pd	JFU Kepegawaian	S1	JFU	7
18.	Nopransyah, S.Kom	JFU PAI	S1	JFU	7
19.	Umi Hartini, S.Ag	JFU PONTREN	S1	JFU	7
20.	Wiharni, S.Pd	Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH	S1	JFU	7
21.	Mapin Azhari, BBA	Pelaksana Sistem Info Haji	D. III	JFU	6
22.	Ronald, SE	Penyusun Dokumen Haji	S1	JFU	7
23.	Zul Hasdi, S.Kom	Penyusun Laporan Keuangan Haji	S1	JFU	7
24.	Nur Hasanah, SHI	Penyusun Laporan Keuangan Bimas Islam	S1	JFU	7
25.	Nurul Huda, S.Ag	JFT Penerangan Islam Bimas islam	S1	JFU	7
26.	Nopi Harmini, S.H.I	Penyusun Bahan Bimbingan Teknis bimas islam	S1	JFU	7
27.	Fitra Ramadhan	Staf umum	MAN	JFU	3
28.	Jekriansyah, S.Pd	Staf Kepegawaian	S1	JFU	7
29.	Heni Yarti, S.Ag	Penyuluh Agama Islam	S1	JFU	7
30.	Zaki Isfanai, S.Ag	Penyuluh Agama Islam	S1	JFU	7
31.	Alfarizal, SE	Penyuluh Agama Islam	S1	JFU	7
32.	Nurhayati	Staf KUA	MAN	JFU	3
33.	Haryati	Staf KUA	MAN	JFU	3
34.	Sukani	Staf KUA	MAN	JFU	3
35.	Sasmiarti	Staf KUA	MAN	JFU	3
36.	Yousyah Faratika	Staf KUA	SMA	JFU	3

Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Jekriansyah, S.Pd selaku Staf Kepegawaian <sup>70</sup>

Staf Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam berjumlah 36 orang dengan pendidikan S3 (1) orang, pendidikan S2 (4) orang, pendidikan S1 (24) orang, pendidikan D.III (1) orang dan pendidikan

<sup>70</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, diperoleh dari Jekriansyah selaku Staf Kepegawaian, Pada Tanggal 14 Juni 2019.

MAN/SMA (6) orang. Jadi Staf Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam didominasi oleh Staf berpendidikan S1.

## 2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Setiap lembaga/organisasi didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu perencanaan tindakan melalui visi dan misi. Adapun visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kota Pagar Alam yang taat beragama, maju, sejahtera dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### b. Misi

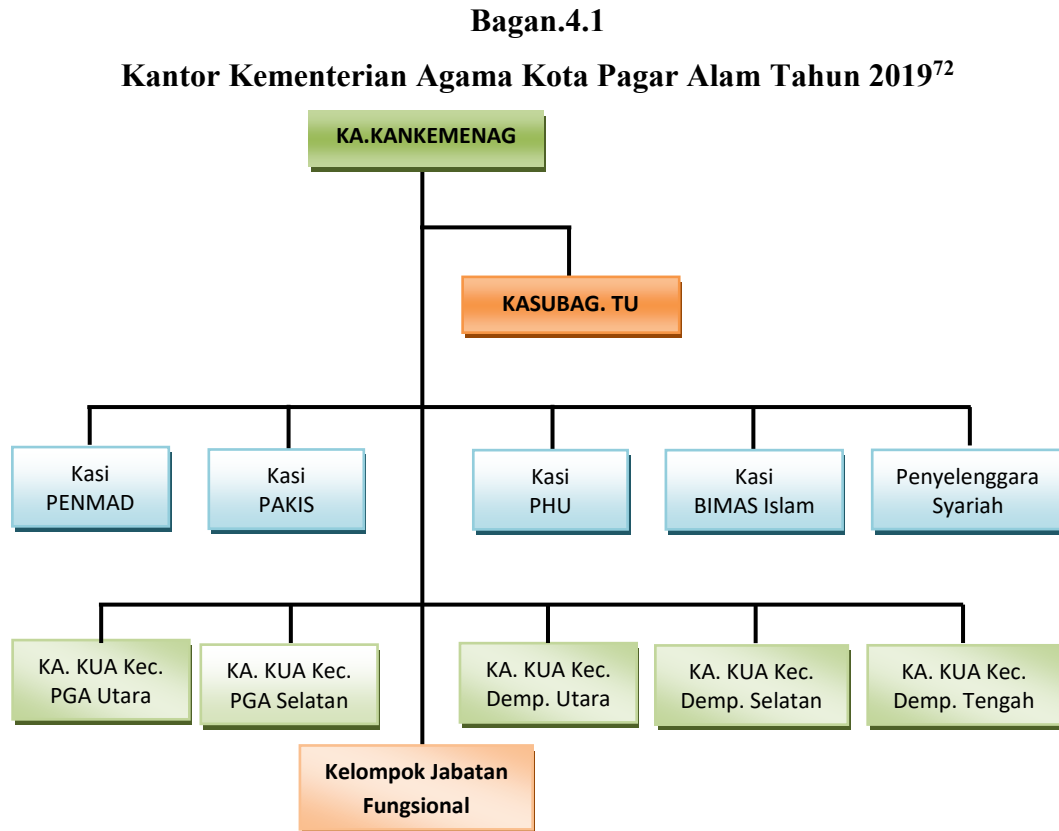
- 1) Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman, pengalaman dan pelayanan kehidupan beragama.
- 2) Memperkokoh kerukunan umat beragama.
- 3) Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.
- 5) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, diperoleh dari Jekriansyah Selaku Staf Kepegawaian, Pada Tanggal 14 Juni 2019.

### 3. Struktur Organisasi

#### a. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam



#### Keterangan:

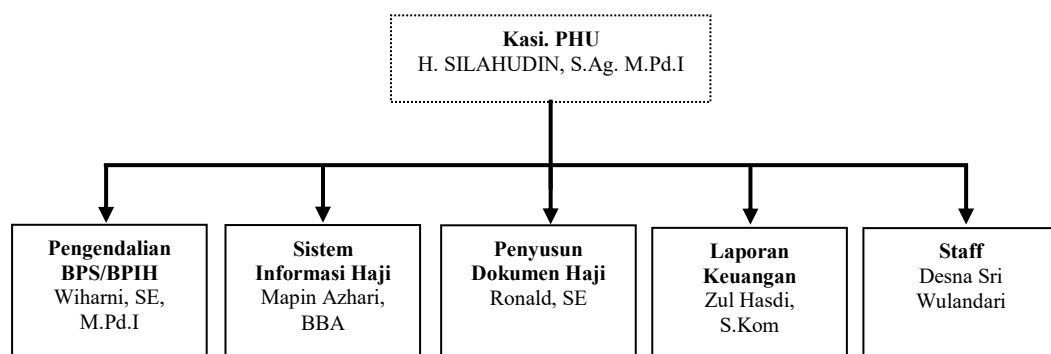
- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. KA. KANKEMENAG Kota        | : H.Win Hartan, S.Ag,M.Pd.I  |
| 2. KA .SUBBAG TU              | : H.Santoso, S.Pd.I, MM      |
| 3. Kasi PENMAD                | : Amrula, S.Ag               |
| 4. Kasi PAKIS                 | : Drs.H.Ahmad Syukri         |
| 5. Kasi PHU                   | : H. Silahudin, S.Ag, M.PD.I |
| 6. Kasi BIMAS Islam           | : Yusmanto, CA               |
| 7. Kasi penyelenggara syariah | : Sukani, S.Pd.I             |

<sup>72</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, diperoleh dari Jekriansyah Selaku Staf Kepegawaian, Pada Tanggal 14 Juni 2019.

8. KA. KUA Kec. Pagar Alam Utara : Hirlan Luzi, S.Ag
  9. KA. KUA Kec. Pagar Alam Selatan : Drs.Isnawi
  10. KA. KUA Kec. Dempo Tengah : Zamharir Musyaddad, S.Ag
  11. KA. KUA Kec. Dempo Utara : Sunardi, S.H.I
  12. KA. KUA Kec. Dempo Selatan : Sumaji, S.Ag
- b. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

#### Bagan.4.2

#### Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2019<sup>73</sup>



#### 4. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

##### a. Tugas

Merecanakan dan melaksanakan pemberian bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat di bidang Haji serta mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

<sup>73</sup>Data Hasil Dokumentasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, diperoleh dari Silahudin, S.Ag, Selaku Kasi PHU, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

b. Fungsi

- 1) Pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 2) Membagi tugas, menggerakkan, membimbing dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 3) Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
- 4) Mempelajari dari nilai/mengoreksi laporan hasil kerja tugas bawahan.
- 5) Kerjasama dengan unit kerja terkait.
- 6) Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.<sup>74</sup>

5. Data Statistik Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2019

a. Data Seluruh Jamaah Haji

**Tabel.4.2**

**Data Seluruh Jamaah Haji Kota Pagar Alam Tahun 2019**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Jamaah Haji Terpanggil	91
2.	Jamaah Haji Lansia	36
3.	Jamaah Haji Uzhur	2
4.	Jamaah Haji Batal Berangkat	4

Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Silahudin, M.Ag selaku Kasi PHU<sup>75</sup>

<sup>74</sup>Wawancara dengan H.Silahudin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>75</sup>Data Hasil Dokumentasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, diperoleh dari Silahudin, S.Ag, Selaku Kasi PHU, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Jumlah seluruh jamaah haji yang harusnya berangkat pada tahun ini adalah 129 jamaah, namun karena terdapat jamaah yang batal berangkat karena meninggal dan sakit sejumlah 4 orang, jadi jumlah jamaah haji yang diberangkatkan adalah 125 orang.

b. Data Ketua Rombongan

**Tabel.4.3**

**Data Ketua Rombongan Haji Kota Pagar Alam Tahun 2019**

No	Nama	BIN/BINTI	P/W	No. Porsi	Keterangan
1.	Rahman Yahan	Yahan	P	600090243	Ketua Rombongan Regu 1 s.d 4
2.	Abadi Jauhari	Jauhari	P	600093192	Ketua Rombongan Regu 5 s.d 8
3.	Ishar Pawi	Yusup	P	600097139	Ketua Rombongan Regu 9 s.d 11

Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Silahudin, M.Ag selaku Kasi PHU<sup>76</sup>

Jamaah haji Kota Pagar Alam terbagi menjadi 3 rombongan. Rombongan pertama terdiri dari regu 1 s.d 4 dengan ketua rombongan Bapak Rahman Yahan, rombongan kedua terdiri dari regu 5 s.d 8 dengan ketua rombongan Bapak Abadi Jauhari dan rombongan ketiga terdiri dari regu 9 s.d 11 dengan ketua Bapak Ishar Pawi.

c. Data Ketua Regu

**Tabel.4.4**

**Data Ketua Regu Haji Kota Pagar Alam Tahun 2019**

No	Nama	BIN/BINTI	P/W	No. Porsi	Keterangan
1.	Karudin	Abdul Latif	P	600091152	Ketua Regu 1
2.	M. Firdaus	Berlian	P	600092211	Ketua Regu 2
3.	Suriyadi	Rustam	P	60014350	Ketua Regu 3
4.	Halipan Matsohan	Matsihan	P	600090344	Ketua Regu 4
5.	Herawan Rozak	Abduul Rozak	P	600090618	Ketua Regu 5

<sup>76</sup>Data Hasil Dokumentasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, diperoleh dari Silahudin, S.Ag, Selaku Kasi PHU, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

6.	Yansari	M. Dani. A	P	600095723	Ketua Regu 6
7.	Junaidi	Suardi	P	600092171	Ketua Regu 7
8.	Ahmad Syukman	Yanap	P	600095992	Ketua Regu 8
9.	Subardin	M. Nuh	P	600097566	Ketua Regu 9
10.	Sulaiman	Sukijan	P	600093504	Ketua Regu 10
11.	M. Nizar	Azhar	P	600090341	Ketua Regu 11

Sumber Data: Hasil Dokumentasi Dari Bapak Silahudin, M.Ag selaku Kasi PHU<sup>77</sup>

Jamaah haji Kota Pagar Alam terbagi menjadi 11 Regu dan setiap regu sudah mempunyai ketua regu masing-masing dan pengelompokkan jamaah haji ini dilakukan oleh Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

#### 6. Informan Pelatihan

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, peneliti membutuhkan informan sebagai narasumber dalam penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Adapun para informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel.4.5**

#### **Data Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1.	H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I	Kasi PHU
2.	Mapin Azhari, BBA	Sistem Info. Haji
3.	Zulhazdi, S.Kom	Keuangan Haji
4.	Hapidin, S.Pd	JFU Kepegawaian
5.	Murida	Calon Jamaah Haji
6.	Bustian	Calon Jamaah Haji
7.	Maridin	Calon Jamaah Haji
8.	Zaleha	Calon Jamaah Haji
9.	Sri Hartini	Calon Jamaah Haji
10.	Ramli	Jamaah Haji
11.	Asbut	Jamaah Haji

<sup>77</sup>Data Hasil Dokumentasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, diperoleh dari Silahudin, S.Ag, Selaku Kasi PHU, Pada Tanggal 12 Juni 2019.



## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam**

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji yang aman, tertib dan lancar.

Untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam karena mempunyai 4 fungsi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksanannya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang didahului dengan membuat rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan Kementerian Agama Kota Pagar Alam khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji. Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd, selaku Kasi Penyelenggara Haji & Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, mengatakan bahwa:

“Intinya ada tiga, yaitu melayani, membina dan melindungi jamaah haji. Dalam melayani yaitu mulai dari pendaftaran jamaah haji, pembatalan jamaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia diatas 75 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan perlindungan jamaah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.”<sup>78</sup>

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Mapin Azhari, BBA selaku Staf Pelaksana Informasi Haji yang mengatakan:

“Setelah keluar estimase keberangkatan, kita memanggil jamaah. Selanjutnya menyampaikan kepada jamaah untuk melunasi biaya haji setelah ada Keputusan Menteri Agama. Kemudian membentuk regu dan rombongan. Selanjutnya, membina jamaah melalui manasik haji baik mandiri, maupun

---

<sup>78</sup>Wawancara dengan H.Silahudin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

tingkat Kota bahkan Kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk pemeriksaan kesehatan, Dinas Pemerintahan Daerah berkenan dengan pengantaran dan penjemputan, Kepolisian dan Imigrasi.”<sup>79</sup>

Sedangkan menurut Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mengatakan:

“Manajemen pelayanan khususnya kalau kita bagian haji meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jamaah haji kalau ada yang saikt atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan karu dan karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan.”<sup>80</sup>

Setelah peneliti melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh merupakan penentu serangkaian kegiatan dan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji di Kota Pagar Alam.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh adalah pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf.

---

<sup>79</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>80</sup>Wawancara dengan Zulhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

Adapun susunan staf pengurus Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, yang menjadi ketua adalah Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I dan anggotanya adalah staf-staf dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beliau yang mengatakan bahwa:

“Jumlah pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh ini ada 6 orang yaitu 5 PNS dan 1 Non PNS. Saya sebagai Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, kemudian bagian pengendalian BPS dan BPIH ada ibu (Wiharni, SE, M.Pd.I), bagian pelaksana sistem informasi haji yaitu bapak (Mapin Azhari, BBA), bagian dokumen haji (Ronald, SE), bagian keuangan bapak (Zulhazdi, S.Kom) dan ibu Desna Sri Wulandari staf pembantu”.<sup>81</sup>

Pernyataan yang hampir sama diungkapkan oleh Bapak Mapin Azhari, BBA, selaku Pelaksana Sistem Informasi Haji yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu penyusunan staf dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan.”<sup>82</sup>

Diwaktu yang berbeda, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mengenai pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

---

<sup>81</sup>Wawancara dengan H.Silahudin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>82</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

“Penentuan tugas dan bagiannya yang menentukan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan.”<sup>83</sup>

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas bahwa setiap Staf akan diberikan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dibidangnya. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing Staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Tahap selanjutnya adalah menjalin hubungan koordinasi antar Staf agar terbentuk suasana kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan. Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam sebagai berikut:

1) Pendaftaran dan Kuota Haji Pagar Alam

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak H. Silahuddin, S.Ag, M.Pd.I mengenai prosedur pendaftaran calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, beliau menjawab:

---

<sup>83</sup>Wawancara dengan Zulhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

“Pendaftaran dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun, ke Bank yang ditunjuk pemerintah yang menerima Pendaftaran haji. Kalau di Pagar Alam itu bisa BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Sumsel Syariah dan membayar Rp. 25.000.000-, selanjutnya jamaah dapat porsi keberangkatan. Apabila kurang dari Rp. 25.000.000-, masuk ke dalam tabungan haji dan belum dapat Nomor antri. Kemudian calon jamaah haji membawa berkas dari Bank ke Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, diantaranya: KTP, KK, Akta Lahir, Buku Nikah, Surat Keterangan Kesehatan dan Foto Haji ukuran 3x4 dan 4x6. Lalu diadakan rekam biometrik berupa sidik jari dan foto. Jamaah menunggu panggilan untuk diberangkatkan dengan masa tunggu untuk Pagar Alam 17 tahun.”<sup>84</sup>

Hal senada disampaikan Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan:

“Pendaftaran jamaah haji harus langsung dilakukan oleh pendaftar. Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi seperti foto copy KTP 2 lembar, foto copy KK 2 lembar, foto copy Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Nikah (salah satunya saja dan pastikan identitasnya sama dengan KTP & KK), foto haji ukuran 3x4 dan 4x6 10 lembar. Selanjutnya datang ke Bank Syariah untuk membuka Rekening Haji dengan setoran awal Rp. 25.000.000-, setelah itu akan mendapatkan lembar validasi setoran awal dari Bank. Seluruh administrasi beserta lembar validasi dari Bank serahkan ke Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Kemudian petugas akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon kemudian akan melakukan foto biometrik dan sidik jari. Selanjutnya jamaah akan mendapatkan cetakan nomor porsi haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo berangkat haji.”<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup>Wawancara dengan H.Silahudin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>85</sup>Wawancara dengan Zulhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

Sedangkan mengenai kuota calon jamaah haji di Kota Pagar Alam tahun 2019 Bapak Mapin Azhari, BBA selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji mengatakan bahwa:

“Tahun ini kuota keberangkatan haji terbagi menjadi 3 tahap: tahap pertama terpanggil 91 jamaah, meninggal 3 dan mengundurkan diri 1 jadi tersisah 87 jamaah. Tahap kedua khusus lansia dan pendamping 36 jamaah dan tahap ketiga untuk jamaah Uzhur (yang paling tua) diambil 2 jamaah. Jadi keseluruhan tahun ini terdapat 125 jamaah haji Kota Pagar Alam yang akan diberangkatkan ke Tanahh Suci.”<sup>86</sup>

Setelah peneliti melakukan wawancara di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa pendaftaran ibadah haji dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dengan megikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Agama. Sebelum mendaftarkan diri Ke Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, terlebih dahulu jamaah haji harus melakukan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Bank Penerima Setoran. Sedangkan mengenai kuota haji Kota Pagar Alam pada tahun ini mengalami peningkatan, karena diambil dari 3 elemen yaitu jamaah haji terpanggil (87 jamaah), jamaah haji lansia (36 jamaah) dan jamaah haji uzhur/lebih dari lansia (2 jamaah).

## 2) Pembatalan Haji

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mengenai ketentuan pembatalan jamaah haji reguler, beliau menjawab:

“Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila calon jamaah haji meninggal dunia, mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau sakit, kemudian calon jamaah haji tidak dapat berangkat dalam masa dua kali musim haji. Apabila sudah dinyatakan batal, maka kemudian setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai dengan setoran awalnya dulu berapa.”<sup>87</sup>

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak H. Silahuddin, S.Ag, M.Pd.I selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan bahwa:

“Apabila jamaah sudah mendaftar namun meninggal sebelum keberangkatan maka ahli waris mengajukan pembatalan dan uang jamaah dikembalikan kepada ahli waris yang berhak sesuai kesepakatan ahli waris. Apabila jamaah meninggal setelah ada panggilan Surat Keputusan untuk berangkat haji, maka bisa digantikan untuk ahli waris bisa anak atau istri atau orang tua atau saudara, bagi jamaah haji reguler dan bisa berangkat ditahun itu juga dengan catatan sebelum turun visa, semua bisa diurus. Sedangkan untuk jamaah haji yang sakit itu tidak bisa dilakukan pelimpahan porsi, tapi bisa ditunda berangkat atau apabila sakitnya permanen maka bisa dilakukan penarikan biaya penyelenggaraan ibadah haji atas permintaan yang bersangkutan.”<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup>Wawancara dengan Zulhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

<sup>88</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.



Mengenai data jamaah yang melakukan pembatalan haji karena meninggal dan sakit di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, Bapak Mapin Azhari, BBA mengatakan bahwa:

“Jamaah haji yang meninggal tahun ini ada 3 orang sedangkan satu lagi mengundurkan diri karena sakit. Untuk 3 jamaah haji yang meninggal, 2 diantaranya dilakukan pergantian/pelimpahan porsi kepada ahli waris, sedangkan 1 lagi uang jamaah ditarik oleh ahli waris. Sedangkan untuk jamaah haji sakit karena sakitnya permanen maka dilakukan penarikan uang jamaah haji atas permintaan yang bersangkutan.”<sup>89</sup>

Dari pernyataan-pernyataan tersebut diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pembatalan haji dapat dilakukan apabila calon jamaah haji meninggal dunia dan sakit. Pembatalan haji dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh ahli waris yang bersangkutan dan pelimpahan porsi kepada ahli waris.

### 3) Pengusulan Jamaah Haji Lansia

Pengusulan jamaah haji lansia dapat dilakukan apabila jamaah haji sudah berumur 75 tahun dengan cara mengajukan surat permohonan ke Kementerian Agama Kota Pagar Alam, hal tersebut sesuai hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I, beliau mengatakan bahwa:

“Khusus bagi jamaah lansia, apabila lebih dari 75 tahun maka bisa diusulkan untuk berangkat secepatnya tanpa menunggu batas antrian porsi dengan catatan sesuai kuota yang ditentukan. Siapa lebih dulu daftar dia berangkat.

---

<sup>89</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Carnya yaitu dengan mengajukan surat permohonan jamaah lansia lebih dari 75 tahun yang di ajukan ke Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.”<sup>90</sup>

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan:

“Disaat ada kuota tambahan lansia diberi porsi khusus oleh Provinsi tentunya dengan ada prosedur. Prosedur salah satunya adalah minimal setelah 3 tahun pendaftaran. Yang kedua umur 75 tahun boleh mengajukan. Tiap tahun banyak yang mengajukan namun nanti akan diseleksi berdasarkan yang daftarnya paling lama. Kalau umurnya yang paling tua nanti akan terseleksi dengan sendirinya berdasarkan usia uzur (lebih dari lansia) dan kebijakan ini baru ada pada tahun ini.”<sup>91</sup>

Pernyataan juga disampaikan oleh Bapak Mapin Azhari, BBA, selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji mengatakan:

“Tahun ini lansia 72 orang yang mendaftar dan berangkat 36 orang. Bagi jamaah lansia ternyata meninggal dunia hanya seorang diri, ia bisa diganti oleh ahli waris namun tidak bisa berangkat saat itu juga namun sesuai porsi haji atau masa menunggu. Apabila suami istri sudah lansia, salah satu meninggal maka bisa digantikan oleh ahli waris langsung berangkat karena harus mendampingi. Pelimpahan porsi dilakukan dengan cara ahli waris mengajukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, selanjutnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam membuat rekomendasi ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan, selanjutnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan merekomendasikan ke Dirjen Haji Pusat dan kemudian ahli waris atau pengganti langsung ke Jakarta untuk mengurus.”<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>91</sup>Wawancara dengan Zuhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019

<sup>92</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengusulan jamaah haji lansia dapat dilakukan oleh jamaah haji yang usianya diatas 75 tahun dengan membuat surat pengajuan yang diserahkan ke Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dan tahun ini terdapat 72 pendaftar jamaah haji lansia meskipun kuota keberangkatan hanya 36 jamaah.

#### 4) Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah

Penggabungan mahram yang mendaftar terpisah diperbolehkan bagi calon jamaah haji yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Silahudin, M.Ag, M.Pd.I selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pak Silahudin mengatakan:

“Untuk penggabungan mahrom apabila suami atau istri yang terpisah dibuktikan dengan surat nikah. Untuk penggabungan anak atau orang tua kandung dibuktikan dengan kartu keluarga atau akta kelahiran. Selama masih dalam ruang lingkup satu provinsi, penggabungan mahram bisa dilakukan. Untuk Pagar Alam tahun ini terdapat 2 jamaah haji yang melakukan penggabunga mahram yaitu Bapak Suriyadi Rustan sebagai suami/istri terpisah dan Ibu Lusi Suriani sebagai anak/orang tua terpisah.”<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Pernyataan yang juga disampaikan oleh Bapak Mapin Azhari, BBA selaku staf Pelaksana Sistem Informasi Haji yang mengatakan bahwa:

“Syarat pengajuan penggabungan salah satunya yaitu sudah melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji tahun ini dan jamaah yang akan menggabung harus sudah terdaftar pada provinsi yang sama. Selain itu jamaah harus membawa foto copy akta kelahiran yang sudah di legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk anak kandung/orang tua terpisah dan akta nikah yang dilegalisir Kantor Urusan Agama Kecamatan untuk penggabungan suami istri terpisah.”<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengenai penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah bisa dilakukan apabila termohon sama-sama dalam ruang lingkup satu Provinsi. Untuk tahun ini terdapat dua jamaah haji yang melakukan penggabungan mahram baik itu penggabungan Suami/Istri yang mendaftar terpisah maupun Anak/Orang tua yang mendaftar terpisah.

##### 5) Bimbingan Manasik Haji

Mengenai bimbingan manasik haji, Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam menetapkan mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji mengacu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dan Dirjen Haji

---

<sup>94</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

Pusat, baik itu pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan buku panduan perjalanan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mengatakan bahwa:

“Manasik haji dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah haji diluar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan manasik haji ini, masyarakat dapat melakukan bimbingan baik secara mandiri, maupun tingkat kecamatan bahkan kota.”<sup>95</sup>

Pernyataan yang juga disampaikan oleh Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan bahwa:

“Bentuk-bentuk pelayanan di Kementerian Agama ini seperti manasik haji mandiri setiap minggu selama 4 bulan sebelum keberangkatan karena Pagar Alam tidak ada KBIH dan kegiatan ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Yang kedua manasik haji tingkat Kabupaten/Kota Pagar Alam oleh Kantor Kementerian Agama Sebanyak 2 kali. Ketiga manasik haji tingkat kecamatan dilaksanakan dimasjid Kecamatan sebanyak 8 kali pertemuan.”<sup>96</sup>

Dalam melaksanakan pembinaan jamaah haji, Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tentu mempunyai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan haji, sebagaimana wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Mapin Azhari, BBA, mengatakan:

---

<sup>95</sup>Wawancara dengan Zuhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

<sup>96</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

“Caranya yaitu mencari pembimbing haji yang harus sudah berangkat haji dan baru pulang haji 2-3 tahun lalu. Diutamakan pendidikan minimal S1 atau pernah belajar di Arab Saudi, sehingga dia tau daerah-daerah disana. Selain itu staf haji juga selalu mengikuti workshop dan pelatihan pembinaan ibadah haji di Provinsi setiap tahun.”<sup>97</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh terbagi menjadi tiga yaitu manasik haji mandiri, manasik haji tingkat Kecamatan dan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota. Selain itu Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh juga mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dengan cara mencari pembimbing ibadah haji yang tidak asal-asalan.

#### 6) Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum calon jamaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam membentuk Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Silahudin selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, mengatakan bahwa:

“Pembentukan regu dan rombongan ini penting untuk memudahkan koordinasi, terutama kelak saat ditanah suci. Meskipun begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian

---

<sup>97</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

ibadah haji secara menyeluruh, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan beribadah disana.”<sup>98</sup>

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh Bapak Zulhazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan:

“Setelah jamaah haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian jamaah haji melaksanakan bimbingan manasik haji, dalam bimbingan manasik ini kemudian jamaah haji dibagi kedalam beberapa kelompok atau rombongan. Dalam satu kelompok atau rombongan akan dipimpin oleh satu orang ketua rombongan dan satu orang pembimbing ibadah haji.”<sup>99</sup>

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mapin Azhari, BBA selaku Staf Pelaksana Informasi Haji, mengatakan bahwa:

“Sumatera Selatan terbagi menjadi 17 Kloter, keberangkatan diperkirakan mulai dari tanggal 17 s.d 29. Saat ini Provinsi sedang mengatur Kloter. 1 kloter terdiri dari 3 rombongan. Satu rombongan nanti terdiri dari 45 jamaah dan dipimpin oleh satu orang yang disebut Ketua rombongan. Dalam satu rombongan nanti dibagi lagi menjadi 4 regu, jadi satu regu terdiri dari 10 jamaah dan di pimpin 1 orang yang disebut ketua regu. Pagar Alam terbagi menjadi 3 rombongan dan rombongan terakhir terdiri dari 35 orang sehingga ada tambahan dari daerah lain.”<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa pembentukan kelompok regu dan

---

<sup>98</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>99</sup>Wawancara dengan Zuhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

<sup>100</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

kelompok rombongan dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pembagian anggota dilakukan dengan adil di setiap regu, ada yang tua dan ada yang muda, sehingga yang muda bisa membimbing yang tua. Selain itu, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan ini sangat perlu dilakukan untuk memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji agar berjalan dengan lancar, aman dan tanpa suatu kendala apapun.

#### 7) Perlindungan Jamaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I mengenai perlindungan jamaah haji, beliau mengatakan bahwa:

“Melindungi disini dalam arti mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas terkait yang membantu melindungi jamaah haji, diantaranya Bagian Kesra Pemerintah daerah, dinas kesehatan, dinas perhubungan, kepolisian dan imigrasi”<sup>101</sup>

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh bapak Zulhazdi, S.Kom, selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan:

“Melindungi dengan cara berkoordinasi antara bagian/panitia haji Kabupaten/Kota maupun Kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Pemerintah Daerah. Berkoordinasi dengan Dinas Imigrasi untuk pembuatan paspor jamaah haji dengan mengundang pihak Imigrasi datang ke daerah. Koordinasi dengan pihak Kepolisian untuk proses pengamanan di jalan. Koordinasi dengan

---

<sup>101</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.



Dinas Perhubungan untuk kelancaran proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji”<sup>102</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengenai perlindungan jamaah haji, penulis menyimpulkan bahwa proses perlindungan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dilakukan dengan cara mendampingi jamaah haji dari awal pendaftaran hingga proses pemberangkatan dan pemulangan. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dalam melakukan perlindungan semaksimal mungkin dengan cara berkoordinasi dengan seluruh Dinas Pemerintahan yang terkait demi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar dan tertib.

#### d. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Proses pengawasan atau *controlling* dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sebagaimana ia mengatakan:

“Pada saat kegiatan manasik haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk melihat proses nerjalanya kegiatan. Disamping itu, staf juga diberi tanggung jawab membuat laporan kinerja harian pada masing-masing

---

<sup>102</sup>Wawancara dengan Zuhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

bagian, laporan ini kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali. Kalau masalah evaluasi itu kita lakukan rapat setiap 1 bulan sekali atau terkadang kalau memang sedang ada masalah yang harus ditangani dengan cepat, kita lakukan rapat dadakan.”<sup>103</sup>

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, peneliti berpendapat bahwa:

“Pengawasan kegiatan dilakukan langsung oleh Kasi Haji dan Umroh, tak jarang beliau juga ikut terjun dalam pelayanan kegiatan. Dalam beberapa kegiatan manasik haji peneliti melihat bahwa pemantauan juga dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Bapak H.Win Hartan, S.Ag,M.Pd.I, sedangkan apabila beliau tidak dapat hadir maka beliau mendelegasikan tugasnya kepada Kepala Sub. Bagian TU Bapak H.Santoso, S.Pd.I, MM. Bahkan pada saat kegiatan Manasik Haji tingkat Kabupaten/Kota Pagar Alam sempat dihadiri oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Bapak H.M. Alfajri Zabidi, S.Pd, MM, M.Pd.”<sup>104</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa proses pengawasan dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk menjamin bahwa kegiatan yang sudah direncanakan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak hanya Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh saja yang memantau secara langsung proses kegiatan penyelenggaraan ibadah haji, namun juga oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam bahkan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

---

<sup>103</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>104</sup> Hasil Observasi Peneliti pada saat Bimbingan Manasik Haji.

Selain itu, mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam ini, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa calon jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019 dan jamaah haji yang sudah berangkat pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut ini adalah tanggapan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam:

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Murida selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019, beliau mengatakan:

“Alhamdulillah baik, la merase puas nga pelayanane. Soale sandi embarkasi sampai ke Arab Saudi kele la dijamin keamanan nga pelayanan kite. Pegawai ngenjok pelayanan baik pule, soale pegawaie ame kinaku la senior gale. Pokok’e sandi manasik awal sampai mak ini la mantap gale, dide bie ame kurang-kurange.”<sup>105</sup> *Alhamdulillah sudah baik dan saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena kemananan jamaah haji sudah terjamin baik dari embarkasi hingga ke Arab Saudi nanti. Selain itu, para Staf memberikan pelayanan dengan baik dan sepertinya Staf yang memberikan pelayanan haji sudah senior. Sehingga dari manasik haji awal hingga sekarang tidak ada kendala yang dihadapi, semuanya sudah baik dan tidak terdapat kekurangan lagi.* (Terjemah Peneliti)

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Bustian, yang mengatakan bahwa:

“Menurutku la baik, la bagus. Untuk stafnyo jugo la puas dengan pelayanannyo, soalnya dio kan ramah pokoknyo tanggung jawab lah samo jamaah. Namonyo wong la tuo kan bingung nak ngurus apao-apao jadi dibantu.”<sup>106</sup> *Menurut saya sudah baik, staf memberikan pelayanan dengan bagus dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, staf memberikan pelayanan dengan ramah dan tanggung jawab dengan jamaah. Karena*

---

<sup>105</sup>Wawancara dengan Ibu Murida, Selaku Jemaah Haji Kota Pagaralam Tahun 2019, Pada Tanggal 11 Juni 2019.

<sup>106</sup>Wawancara dengan Bapak Bustian, Selaku Jemaah Haji Kota Pagaralam Tahun 2019, Pada Tanggal 15 Juni 2019.

*banyak jamaah sudah lanjut usia dan bingung mengenai pembinaan dan disini staf membantu. (Terjemah Peneliti)*

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Ibu Sri Hartini, yang mengatakan bahwa:

*“Ame menurut aku pelayanannya la bejalan baik, care pegawai melayani jemaah la alap/bagus, ade informasi ape-ape jemaah cepat dikabari, mangke njelaska materi tu kadang makai bahasa daerah, soale die paham kan ame makai bahasa indonesia jemaah la tue-tue takot dide paham nian. Hambatan sebelum berangkat haji dek bie, alhamdulillah lancar bae. Alhamdulillah manasik lancar gale pule.”<sup>107</sup> Kalau menurut saya pelayanan sudah berjalan dengan baik, cara staf melayani jamaah sudah bagus, ada informasi apa-apa jamaah cepat diberi kabar, kemudian terkadang staf memberikan penjelasan materi menggunakan bahasa daerah agar jamaah haji dapat memahami materi dengan baik. Hambatan sebelum berangkat haji alhamdulillah tidak ada dan kegiatan manasik lancar terus. (Terjemah Peneliti)*

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Maridin dan Ibu Zaleha (suami & istri), yang mengatakan bahwa:

*“Untuk pelayananya bagus, kalo ado kegiatan-kegiatan lain kan sifatnya pake wa grub itu, na disebarke. Untuk stafnya jugo insya’allah bagus galo ado kekurangan langsung telpon dio kan, secara keseluruhan la bagus lah dek. Hambatan sebelum berangkat haji untuk sementara dak katek, alhamdulillah lancar galo, la dilengkapi galo persyaratannya.”<sup>108</sup> Untuk pelayanan yang diberikan sudah bagus, apabila ada kegiatan lain disebarkan ke grub WA. Untuk stafnya juga Insya’Allah bagus semua, apabila ada informasi baru dia langsung telpon, secara keseluruhan sudah bagus semua pelayanannya. Hambatan sebelum berangkat haji Alhamdulillah untuk sementara ini tidak ada dan semua persyaratan sudah dilengkapi. (Terjemah Peneliti)*

---

<sup>107</sup>Wawancara dengan Ibu Sri Hartini, Selaku Jamaah Haji Kota Pagar Alam Tahun 2019 Pada Tanggal 11 Juni 2019.

<sup>108</sup>Wawancara dengan Bapak Maridin dan Ibu Zaleha, Selaku Jamaah Haji Kota Pagaralam Tahun 2019, Pada Tanggal 15 Juni 2019.

Untuk lebih meyakinkan hasil penelitian ini, penulis juga melakukan wawancara kepada bapak H. Ramli, yang sudah berangkat haji pada tahun 2013, beliau menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah dek bie masalah, taroklah la ilok gale. Mpok di Arab Saudi dulu dek bie masalah nga pelayananye, kami di urusinye nian, petugase memang benar-benar tanggung jawab nga kami sampai jemaah balek ke Pagar Alam agi.”<sup>109</sup> *Alhamdulillah tidak ada masalah, sudah bagus semua. Begitu juga ketika di Arab Saudi tidak ada masalah dalam pelayanannya, kami sebagai jemaah haji benar-benar di perhatikan dan di perhatikan sesuai tanggung jawab masing-masing petugas hingga pulang ke Pagar Alam lagi.* (Terjemah Peneliti)

Pernyataan yang sama juga disampaikan Bapak Asbut yang sudah berangkat haji pada tahun 2015, beliau mengatakan:

“aku dulu berangkat tahun 2015, pelayanan sandi sebelum berangkat, waktu di Arab sampai kami balek ke Pagar Alam agi taroklah dek bie masalah. Kami pacak njalanka ibadah dengan baik, secare keseluruhan kami merase puas nga pelayanan sandi petugas. Harapanku kedepane untuk Kemenag Pagar Alam sering-sering sosialisasi ke masyarakat, mangke jeme kite ni semangat berangkat haji soale ame ku kinak mak ini aghi jeme berangkat haji ni nak nunggu tue kudai”.<sup>110</sup> *Dulu saya berangkat pada tahun 2015, pelayanan dari sebelu berangkat, waktu di Arab Saudi hingga pulang kembali ke Pagar Alam lagi tidak ada masalah dalam pelayanan. Kami bisa melakukan ibadah dengan baik disana dan secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Harapan saya kedepanya untuk Kementerian Agama Kota Pagar Alam sering adakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai haji, agar mereka semangat untuk melaksanakan ibadah haji, karena untuk saat ini kebanyakan mereka berangkat haji menunggu waktu lansia.* (Terjemah Peneliti)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti mengambil kesimpulan

---

<sup>109</sup>Wawancara dengan bapak H. Ramli, Selaku Jamaah Haji Kota Pagar Alam yang sudah berangkat Pada Tahun 2013, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

<sup>110</sup>Wawancara dengan bapak H. Asbut, Selaku Jamaah Haji Kota Pagar Alam yang sudah berangkat Pada Tahun 2015, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

bahwa Manajemen Pelayanan Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dapat dikatakan baik, karena ke empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah terlaksana dan berjalan secara sistematis. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tanggapan baik jamaah haji yang baru berangkat tahun 2019 dan jamaah haji yang sudah berangkat di tahun-tahun sebelumnya bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam**

Pelaksanaan pelayanan pada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengenai faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Bapak H. Silahudin, S.Ag, M.Pd.I, selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh menyatakan:

“Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasaran seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru. Kalau pengambatnya calon jamaah haji kebanyakan tidak punya buku nikah. Calon jamaah haji tidak mengetahui tanggal dan bulan lahirnya. Berpindahnya domisili calon jamaah haji setelah

mendaftar. Ketidak samaan dokumen calon jamaah haji antara KTP, KK, Buku Nikah dan Akta kelahiran”<sup>111</sup>

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak Mapin Azhari, BBA, selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji yang mengatakan bahwa:

“Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya staf tenaga ahli yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Calon jamaah haji meningkat setiap tahunnya. Sedangkan penghambatnya jamaah haji banyak yang sudah lanjut usia, jadi kurang memahami tentang prosedur berhaji. Tingkat pendidikan dari tiap jamaah berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman tentang prosedur haji juga beda-beda pula.”<sup>112</sup>

Pernyataan yang senada pada waktu yang berbeda disampaikan oleh Bapak Zul Hazdi, S.Kom selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh:

“Faktor pendukung dilihat dari geografis kota Pagar Alam hanya 5 Kecamatan dan semuanya mudah dijangkau. Sarana dan prasarana memadai. Tenaga operasional haji cukup tersedia. Sedangkan faktor penghambatnya ada jamaah haji pindah domisili sehingga susah dihubungi sedangkan kontak person tidak aktif lagi. Jamaah haji banyak sudah lansia atau pikun. Jaringan PLN mati/padam pada saat proses pelayanan pendaftaran sehingga jamaah harus menunggu. Jaringan internet mengalami gangguan.”<sup>113</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa

---

<sup>111</sup>Wawancara dengan H.Silahuddin, Selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>112</sup>Wawancara dengan Mapin Azhari, Selaku Staf Pelaksana Sistem Informasi Haji, Pada Tanggal 12 Juni 2019.

<sup>113</sup>Wawancara dengan Zuhazdi, Selaku Staf Keuangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Pada Tanggal 13 Juni 2019.

faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Faktor pendukung

- a. Dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat dan perlindungan penuh untuk jamaah dari Pemerintah.
- b. Letak geografis kota Pagar Alam yang terbagi menjadi 5 Kecamatan dan semuanya mudah dijangkau.
- c. Masyarakat di Kota Pagar Alam mayoritas penduduknya beragama islam, sehingga lingkungan masyarakat yang agamis tersebut sangat mendukung proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.
- d. Jumlah staf pelaksana pelayanan atau tenaga operasional haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya.
- e. Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.
- f. Ketersedian sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printer dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru.



## 2. Faktor penghambat

- a. Jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.
- b. Tingkat kualitas akademik masyarakat Kota Pagar Alam yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.
- c. Jamaah haji tidak memiliki dokumen inti atau pendukung seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Ijazah atau Buku Nikah. Selain itu ketidaksamaan dokumen inti atau pendukung jamaah haji juga menjadi faktor penghambat pelayanan haji di Kota Pagar Alam.
- d. Berpindahnya domisili jamaah haji setelah mendaftar, sedangkan kontak person tidak aktif lagi sehingga susah untuk dihubungi.

## C. Analisis Hasil Penelitian

### 1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Penulis mengartikan manajemen dalam penelitian ini yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kota

Pagar Alam. Manajemen pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam kepada calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, manajemen pelayanan haji dimulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji. Beberapa perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam mulai dari pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.

b. Pengorganisasian

Setelah bidang-bidang pelayanan yang telah terencana selanjutnya dilakukan pengorganisasian staf Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pengorganisasian dimaksudkan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tanggung jawab masing-masing staf dan menetapkan mekanisme kerja kesesuaian antar bidang keahlian dan pekerjaan. Pengorganisasian yang dilakukan di seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam adalah H. Silahudin S.Ag, M.Pd.I (sebagai Ketua Seksi), Wiharni, SE, M.Pd.I (Pengendalian BPS

BPIH), Mapin Azhari, BBA (Pelaksana Sistem Informasi Haji), Ronald, SE (Penyusun Dokumen Haji), Zulhazdi, S.Kom (Keuangan) dan Desna Sri Wulandari (staf pembantu).

c. Pelaksanaan

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan mengenai pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Pagar Alam, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan secara langsung kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pengusulan jamaah haji lansia, pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar secara terpisah, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukan Karu dan Karom.

Sedangkan pelayanan tidak langsung yaitu pelayanan perlindungan jamaah haji seperti pembayaran pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pembuatan paspor dan pelayanan

kesehatan/suntik vaksin meningitis yang berkoordinasi dengan lembaga pemerintah dan swasta seperti Bank Penerima Setoran, Dinas Imigrasi, Dinas Kesehatan, dan kepolisian dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan haji tahun 2019.

Selain itu, melihat dari teori bentuk-bentuk pelayanan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, terdapat 3 bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terwujud dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada calon jamaah haji terkait persyaratan, prosedur pengurusan pendaftaran, pembatalan ataupun peraturan regulasi masalah haji terbaru kepada calon jamaah haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata.

Pelayanan lisan diberikan kepada calon jamaah haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui tatap muka secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam maupun diluar kantor atau di Kantor Urusan Agama dalam sebuah pertemuan. Dalam pemberian pelayanan lisan ini, staf Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dituntut harus memahami masalah-masalah seputar haji baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan. Selain itu, staf yang bertugas juga dituntut agar mampu memberikan

penjelasan dengan lancar, singkat dan jelas serta bertingkah laku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Pelayanan tulisan terealisasi dengan adanya tulisan brosur dan baner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran yang terdapat di dalam maupun diluar ruangan Penyelenggara Haji Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan. Pelayanan ini dilakukan dengan lembaga pemerintah yang mempunyai peran andil dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Pagar Alam seperti Kantor Imigrasi, Dinas Kesehatan, Kantor Urusan Agama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, Kepolisian dan sebagainya.

Namun terkait pelayanan keluhan berupa tulisan belum terdapat di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam seperti kotak saran pelayanan. Hal tersebut menjadi penting untuk mengetahui kekurangan ataupun kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

juga belum mempunyai pelayanan tulisan berupa website Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Padahal mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan perbuatan kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dalam hal ini dapat terlihat dari pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu seperti dalam hal pendaftaran.

Dalam pelaksanaan pelayanan perbuatan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terdapat beberapa kasus dalam pemberian pelayanan. Seperti dalam pelayanan pendaftaran melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu terkadang mengalami loading lama yang disebabkan oleh jaringan internet yang bermasalah sehingga mengakibatkan proses pelayanan berjalan lama, hal ini menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam bersifat lambat.

d. Pengawasan

Pengawasan berarti bahwa ketua berusaha untuk menjamin bawahannya untuk bergerak ke arah tujuannya. Pengawasan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dapat dilaksanakan melalui dua

cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh ketua pada waktu kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan.

Proses pengawasan langsung dilakukan oleh Ketua Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam kepada staf-stafnya dengan melakukan interaksi dan melihat kinerja staf sesuai dengan kinerja dan tanggung jawabnya. Sedangkan pengawasan tidak langsung yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagarslam adalah dengan menerapkan laporan kinerja pada masing-masing staf. Laporan ini dikumpulkan dan di tandatangi setiap 3 bulan sekali.

## 2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Dalam melaksanakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagaraalam, staf Penyelenggara Haji dan Umroh mendapatkan hambatan dalam proses pelayanan jamaah haji. Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, hambatan tersebut berupa permasalahan yang dialami jamaah haji seperti jamaah haji kebanyakan lanjut usia sehingga gampang pikun, tingkat pendidikan jamaah haji berbeda sehingga tingkat pemahaman mengenai prosedur haji juga berbeda-beda, ada yang gampang memahami, ada juga yang susah dan harus berulang-ulang kali sehingga

paham. Selain itu hambatan juga terdapat pada permasalahan dokumen jamaah haji, karena sudah lanjut usia sehingga terkadang jamaah haji tidak mempunyai dokumen pendukung seperti Akta Kelahiran, Akta Nikah atau Ijaza.

Faktor penghambat yang dihadapi oleh staf Penyelenggara Haji dan Umroh tersebut dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung pelayanan jamaah haji. Berdasarkan wawancara yang sudah peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, dalam melayani jamaah haji staf Penyelenggara Haji dan Umroh didukung dengan tenaga operasional haji yang sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya, terdapat sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printer dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru, dan yang terpenting adalah koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengenai “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2019”, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terlaksana dengan baik, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 5 jamaah haji tahun 2019 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam

sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya.

2. Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: sumber dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, tenaga operasional haji mencukupi dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman pada bidangnya, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan, letak geografis kota Pagar Alam yang terbagi menjadi 5 Kecamatan mudah dijangkau, lingkungan masyarakat kota Pagar Alam yang mendukung penuh penyelenggaraan Ibadah haji. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah: keragaman jamaah haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi dan sosia yang berbeda-beda sehingga menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda juga, jamaah haji tidak memiliki dokumen pendukung persyaratan ibadah haji, ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji, perpindahan domisili jamaah haji setelah mendaftar juga menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, dalam rangka peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya seksi penyelenggara haji kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam terus melakukan koordinasi dengan jamaah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jamaah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.
2. Peningkatan pelayanan tulisan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu di perbaiki mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
3. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah yang belum berangkat haji atau jamaah haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.
4. Perlunya pengadaan website/blog Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Departemen Agama RI. 2010. Bandung: Cv Penerbit Diponegoro.
- Abdullah Ma'ruf. 2012. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afifudidin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Al-Albani Nashiruddin. 2003. *Ringkasan Shahih Bukhari*. Jakarta: Gema Insansi Press.
- Ali Muhammad Yusni. 2015. *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 3, Nomor 1, 2015, hlm 318-332.
- Azwar Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabet.
- Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. 2018. *Alur Pendaftaran Haji Reguler*, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2018.
- Bungin Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Fajar Interpretama Offset.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji. 2001. *Fiqih Haji*. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Faisal Rifki, Jaka Sulaksana. 2016. *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016.
- Fikri Sirhana, Wahyu Wiyani. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, dikutip dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2013. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
- Khalid Abu. - . *Kamus Arab Al-Huda Arab-Indonesia Disertai Cara Membacanya*. Surabaya: Fajar Mulya.
- Sarinah, Mardalena. 2017. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Munir Muhammad, Wahyu Illahi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.

- Nugrahani Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: - .
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: - .
- Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmat Pupu Seful. 2009. *Penelitian Kualitatif*, dalam jurnal *Equilibrium*, Vol. 5, No.9, - .
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan Rosady. 2016. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sarwati Ahmad. 2011. *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan(6)*. Jakarta: DU Publishing.
- Satori Djam'an, Aan Komariah. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Seksi penyelenggara Haji dan Umroh. 2013. *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji*. Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.
- Setiawan Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Online)*. melalui <https://kbbi.web.id/jemaah>, diakses pada tanggal 09 Mei 2019.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supian. 2009. *Materi Pendidikan Agama Islam*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Susilo Wilhelmus Hary. 2010. *Penelitian Kualitatif: Aplikasi Pada Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta: Susiolo & Ivy.
- Syamsudin Amir. 04 Agustus 2017. *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab.
- Syarifah Nur Laila. 2016. *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

- Syarifuddin Amir. 2010. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Grub.
- Taufiqurokhman, Evi S. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Tim Dep.Agama & Fisip-Ut. 2004. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2).
- Wijaya Candra, Muhammad Rifa'i. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.

## BIODATA PENULIS



Tira Wulani, anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri yang bernama Bapak Samidi dan Ibu Tumi. Penulis lahir di Bumi Agung, Kec. Dempo Utara Kota Pagar Alam, pada tanggal 02 Juni 1997.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 26 Kota Pagar Alam pada tahun 2009, lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 03 Kota Pagar Alam dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2015 penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 01 Kota Pagar Alam. Setelah lulus di tahun tersebut, penulis langsung memasuki dunia perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Setelah kurang lebih empat tahun kuliah, pada tahun 2019 akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.