

OPTIMALISASI PELAYANAN HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN 50 KOTA PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH

¹Wiko Yandra,* Zuwardi²

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
wikoyandra28@gmail.com

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
zuwardiizy84@gmail.com

Abstract

The purpose of organizing the Hajj pilgrimage carried out by the government is to provide maximum safety, advice, and service to Hajj pilgrims so that they can complete their journey in accordance with Islamic beliefs. The government has a duty to provide protection, assistance, and advice. through offering security, medical care, transportation, administrative support, and other needs during the entire Hajj pilgrimage, especially for senior pilgrims. The Ministry of Religion is tasked with preparing, planning, and providing the infrastructure and facilities needed to carry out the Hajj pilgrimage. The purpose of this study is to evaluate how well the Ministry of Religion of Limapuluh Kota Regency serves Hajj pilgrims. Qualitative research is the methodology used in this study. The data sources used are primary data from interviews with employees of the Ministry of Religion of Limapuluh Kota Regency and secondary data from documents accessed during the interview. In this study, documentation, interviews, and observations are the methods used to collect data. In addition, the Miles and Huberman data analysis model—which consists of data reduction, data presentation, and conclusions/verification—is the data analysis technique used. Based on the research findings, the Ministry of Religious Affairs of 50 Cities Regency optimizes services by implementing management functions, such as organizing, planning, enforcing, and controlling, in addition to providing oral services to elderly pilgrims. This is done in writing and in action to facilitate the understanding of older members of the congregation regarding the instructions.

Keywords: Services, Hajj, Ministry of Religious Affairs

Abstrak

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan pemerintah adalah untuk memberikan keselamatan, nasehat, dan layanan semaksimal mungkin kepada jamaah haji sehingga mereka dapat menyelesaikan perjalanannya sesuai dengan keyakinan Islam. Pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan, bantuan, dan nasihat. melalui penawaran keamanan, perawatan medis, transportasi, dukungan administratif, dan kebutuhan lainnya selama seluruh ibadah haji, khususnya bagi jamaah senior. Kementerian Agama bertugas menyiapkan, merencanakan, dan menyediakan prasarana dan sarana yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik Kementerian Agama Kabupaten Limapuluh Kota dalam melayani jamaah haji. Penelitian

kualitatif adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan adalah data primer hasil wawancara dengan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Limapuluh Kota dan data sekunder dari dokumen yang diakses saat wawancara. Dalam penelitian ini, dokumentasi, wawancara, dan observasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Selain itu, model analisis data Miles dan Huberman—yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi—merupakan teknik analisis data yang digunakan. Berdasarkan temuan penelitian, Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota melakukan optimalisasi pelayanan dengan melaksanakan fungsi manajemen, seperti pengorganisasian, perencanaan, penindakan, dan pengendalian, selain memberikan pelayanan lisan kepada jemaah lanjut usia. Hal ini dilakukan secara tertulis dan perbuatan untuk memudahkan pemahaman anggota jamaah yang lebih tua terhadap petunjuk tersebut.

Kota: Kata kunci : Pelayanan, Haji, Kementerian Agama

I. Pendahuluan

Salah satu dari lima rukun Islam adalah ibadah, dan perjalanan haji adalah salah satu amalannya. Setiap muslim yang memenuhi syarat materil, fisik, dan ilmu pengetahuan wajib menunaikan ibadah haji. Perjalanan ini meliputi mengunjungi Baitullah dan melakukan sejumlah kegiatan terkait haji, termasuk memenuhi syarat, rukun, kewajiban, dan sunah haji.

Sebagaimana Allah berfirman dalam QS. Ali Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا يُرَاهِمُ ۚ وَمَنْ يُخْلِهِ غَانَ أَمَّا ۖ وَبِهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: indikasi yang menonjol di sana, stasiun Ibrahim adalah salah satunya. Siapa pun yang masuk ke dalamnya (Baitullah) akan aman. Selain itu, menunaikan ibadah haji ke Baitullah, yakni bagi yang mampu, merupakan salah satu kewajiban umat manusia kepada Allah. Jika seseorang menolak syarat haji, maka ia harus memahami bahwa Allah adalah makhluk yang paling kaya di alam semesta dan tidak memerlukan apapun..

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa menunaikan ibadah haji sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh umat muslim yang sudah mampu secara fisik maupun materi. Orang yang mampu melaksanakan ibadah haji akan mendapatkan pahala yang sangat besar, Haji adalah ritual keagamaan wajib yang hanya boleh dilakukan sekali seumur hidup; pertunjukan selanjutnya menjadikannya sunnah. Haji pada dasarnya adalah cara bagi umat Islam untuk melakukan perjalanan ke tempat suci dan melakukan tindakan takwa. Ibadah haji terdiri dari mengunjungi Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ritual tertentu, seperti Wukuf, Tawaf, dan Sa'i, yang dilakukan

pada waktu-waktu tertentu dalam rangka menjawab panggilan Allah SWT dan sekadar menunggu rahmat-Nya. Hanya pada tanggal delapan Syawal hingga tanggal tiga belas Dzulhijjah setiap tahunnya ibadah haji dilaksanakan.

Kementerian Agama di Indonesia bertugas mengawasi pelaksanaan formal ibadah haji. Kementerian Agama bertugas menyiapkan, merencanakan, dan menyediakan prasarana dan sarana yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji. Hal ini akan menjamin ibadah haji terlaksana tanpa hambatan bagi setiap calon jemaah maupun Kementerian Agama. Sesuai dengan ajaran Islam, menunaikan ibadah haji lebih banyak mengandung ibadah dibandingkan dengan ibadah lainnya, karena selain mengandung komponen spiritual, juga mengandung komponen nilai-nilai sosial.

Undang-Undang Penyelenggaraan Haji Nomor 13 Tahun 2008 mengatur kebijakan dan pedoman operasional penyelenggaraan ibadah jemaah di seluruh tingkatan, mulai dari tingkat provinsi hingga tingkat kecamatan. Undang-undang ini menyatakan bahwa administrasi yang efektif diperlukan untuk keberhasilan penyelesaian ibadah haji. Karena ilmu manajemen mempunyai fungsi yang bila dijalankan dengan baik akan membuahkan hasil yang berkualitas. Tugas manajerial ini meliputi pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Diharapkan dengan mengelola layanan haji secara efektif dan efisien, akan dimungkinkan untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan secara keseluruhan, khususnya bagi jemaah berusia lanjut.

Salah satu lembaga yang mengawasi penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota yang juga bertugas memberikan perlindungan, pendampingan, dan arahan kepada peserta. Oleh karena memerlukan manajemen khusus dalam menangani penyelenggaraan haji yang terkait dengan pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji, maka ibadah haji merupakan suatu kegiatan yang sangat esensial.(Murdiansyah, 2024) Lovelock menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kebaikan yang bersifat sementara, dirasakan atau dialami dan berlangsung untuk sementara waktu. Hal ini menunjukkan bahwa suatu jasa merupakan suatu barang yang tidak berwujud karena tidak mempunyai bentuk fisik, ada dalam jangka waktu yang singkat, dan dirasakan serta dialami oleh orang yang menerimanya. Melayani, mempersiapkan, mengurus, dan menyelesaikan kebutuhan perorangan atau kelompok perorangan itulah yang Sianiper definisikan sebagai pelayanan; Artinya, objek yang dilayani adalah perseorangan atau perseorangan dan kelompok organisasi.(Wijayanti, 2017)

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan pemerintah adalah untuk memberikan keselamatan, nasehat, dan layanan semaksimal mungkin kepada

jamaah haji sehingga mereka dapat menyelesaikan perjalanannya sesuai dengan keyakinan Islam. Pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan, bantuan, dan nasihat. Dengan menawarkan dukungan administratif, transportasi, perawatan medis, keamanan, dan kebutuhan lain yang dibutuhkan seluruh jemaah haji, khususnya lansia. Setiap tahunnya, jumlah jamaah haji senior semakin meningkat. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan ibadah haji dan mengembangkan rencana untuk memberikan perhatian dan layanan ekstra kepada jamaah haji non-lansia. Agar perjalanan haji dapat berjalan dengan lancar, tertib, aman, dan sesuai dengan tuntutan umat beragama, maka pemerintah—khususnya Kementerian Agama—harus membantu calon jamaah haji dalam memenuhi segala kebutuhannya selama menunaikan ibadah haji. Hal ini akan memungkinkan para jamaah untuk menyelesaikan ibadah haji mereka secara mandiri dan menikmati ibadah haji yang sejahtera.

Konsekuensi dari daftar tunggu yang panjang adalah sebagian orang mencari waktu tunggu yang lebih pendek untuk menunaikan ibadah haji, seperti mendaftar ibadah haji khusus. Hal ini tentu saja merupakan suatu pilihan, namun tidak semua calon jemaah mengetahui bahwa terdapat Penyelenggara Haji Khusus yang diakui. Banyak kejadian yang terjadi akibat janji yang diberikan kepada individu bahwa mereka dapat menyelesaikan ibadah haji dengan cepat, seseorang yang mendaftar ke agen perjalanan yang tidak resmi, atau, yang lebih buruk lagi, individu yang ceroboh memanfaatkan waktu tunggu yang lama untuk menyebabkan masalah pada keberangkatan mereka ke tempat tujuan tanah Suci.

Jamaah Haji lanjut usia harus membutuhkan penanganan khusus mulai dari pelayanan ibadah hingga pelayanan kesehatannya, pelayanan ibadahnya jamaah harus diingatkan dan didampingi dengan ekstra, mengingat jamaah lanjut usia yang mulai pikun atau lupa dan penglihatannya, sehingga harus didampingi dalam pelaksanaan ibadahnya serta perlu pendampingan dengan menggunakan kursi roda untuk jamaah Haji lanjut usia yang tidak dapat berjalan. Kesehatan jamaah Haji lanjut usia juga harus dicek dan kontrol setiap saat mengingat jamaah lanjut usia rentan terhadap penyakit dan kelelahan. Dilihat dari data yang penulis peroleh, keberangkatan jamaah haji 5 Tahun terakhir di Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota. Berikut data keberangkatan jamaah haji dari tahun 2019-2023:

Tabel 1.1 Data Jumlah Jamaah Yang Telah Berangkat Haji Dari Tahun 2019-2023 di Kantor Kemenag Kab. Lima Puluh Kota

No	Tahun	Jumlah Jamaah	Persentase (%)
1.	2019	362 Jamaah	44,75
2	2020	-	-

3.	2021	-	-
4.	2022	134 Jamaah	16,56
5.	2023	313 Jamaah	38,69

Sumber: Data Kantor Kemenag Kabupaten Lima Puluh Kota Olahan Penulis 2023

Berdasarkan dari data yang diperoleh penulis, dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah jamaah yang telah berangkat haji dari tahun 2019-2023 di kantor kemenag lima puluh kota. Jumlah jamaah tahun 2019 yang telah berangkat sebanyak 362 pada tahun 2020 sampai 2021 tidak di berangkatkan haji di karenakan covid-19 pada tahun 2022 mengalami penurunan sebanyak 134 jamaah yang berangkat dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu jamaah yang telah berangkat sebanyak 313. Hal tersebut disebabkan karena adanya Kementerian Agama yang merupakan bagian dari pemerintah membantu calon jamaah haji dalam memenuhi segala kebutuhannya selama menunaikan ibadah haji agar semua berjalan sesuai rencana, aman, dan sesuai ajaran agama, sehingga jamaah dapat menuntaskan ibadah haji secara mandiri dan mandiri. menikmati haji yang sejahtera.

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala seksi haji Kementerian Agama 50 Kota yang dikatakan jemaah lanjut usia adalah jemaah yang memiliki usia 60 tahun keatas (60>). Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 jemaah berjumlah 25 jemaah dengan 9,8% . Pada tahun 2020 dan tahun 2021 jumlah jemaah lanjut usia Kementerian Agama tidak memberangkatkan jemaah haji dikarenakan adanya wabah penyakit Covid-19. Pada tahun 2022 terjadi kenaikan jemaah haji lanjut usia berjumlah 54 jemaah dengan 21,18%. Dan pada tahun 2023 terjadi kenaikan jumlah jemaah haji lanjut usia secara signifikan dengan jumlah 176 jemaah 69,02%. Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan peneliti dan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama melakukan kegiatan magang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota ada beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam peran Kementerian Agama dengan memberikan yang optimal kepada jemaah haji lanjut usia yang permasalahan *pertama* meningkatnya setiap tahun jumlah jemaah yang sudah lanjut usia, faktor penyebab meningkatnya jumlah jemaah haji lanjut usia dikarenakan terlalu lamanya masa tunggu keluarnya nomor porsi haji dan faktor lainnya juga terlalu lama mendaftar ibadah haji sehingga *waithing list* yang sangat panjang di Indonesia.

Permasalahan *kedua* daftar tunggu jemaah haji di Indonesia sangat lama, ini merupakan salah satu permasalahan yang susah untuk mengurangi atau menimalisir akan tingginya jumlah jemaah haji lanjut usia sehingga resiko pelayanan kurang optimal pada Kementerian Agama 50 Kota. Maka diperlukan juga partisipasi

pemerintah tentang regulasi pembatasan usia untuk pemberangkatan jemaah haji di Indonesia.

Permasalahan *ketiga* kurang optimalnya pelayanan Kementerian Agama 50 Kota terhadap jemaah haji lanjut usia. Realita menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji ditingkat Kabupaten/Kota belum berjalan ideal, terutama untuk pelancong haji yang lebih tua. Sebab, Kementerian Agama yang menyelenggarakan ibadah haji tingkat kabupaten atau kota tidak memberikan perhatian atau bantuan khusus kepada jemaah lanjut usia yang mengalami keterbelakangan mental dan fisik serta sudah tidak produktif lagi. Kemunduran banyak sistem tubuh, seperti indra pendengaran dan penglihatan, kelelahan dan kecenderungan jatuh, kehilangan ingatan, serta gerakan yang lamban dan kurang fleksibel, menjadi buktinya. Para lansia menghadapi tantangan tambahan dalam mengakses materi karena rendahnya tingkat pendidikan mereka. Ternyata, sekadar menawarkan buku panduan dan petunjuk perjalanan haji belum membuat jemaah haji lanjut usia menjadi mandiri; Alhasil, mereka masih mengalami kebingungan saat sampai di tanah suci, apalagi jika bepergian sendirian.

II. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dan budaya dalam konteks kehidupan sehari-hari. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan makna yang diberikan oleh individu terhadap situasi tertentu. Peneliti kualitatif biasanya menggunakan metode seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data yang kaya dan komprehensif.

Keunggulan penelitian kualitatif terletak pada kemampuannya untuk mengungkap kompleksitas fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan sepenuhnya oleh angka dan statistik. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengembangkan wawasan yang lebih dalam mengenai interaksi sosial, norma, dan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Selain itu, penelitian kualitatif sering kali bersifat fleksibel, sehingga peneliti dapat menyesuaikan metode pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi di lapangan.

Hasil dari penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk deskripsi yang mendetail dan kaya akan konteks. Peneliti kualitatif berusaha untuk memahami perspektif subjek penelitian secara holistik, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih utuh dan mendalam. Meskipun demikian, penelitian ini juga memerlukan

interpretasi yang cermat dari peneliti untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan dapat dipercaya dan relevan dengan tujuan penelitian. Melalui pendekatan ini, penelitian kualitatif berkontribusi dalam pengembangan teori dan praktik yang lebih baik dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan. (Sugiyono, 2018)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kemenag yang berlokasi di Jl. Raya Negara Sumbar Riau, Sarilamak, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan November 2023 sampai Maret 2024.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari wawancara terhadap informan penelitian, serta data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh pihak instansi.

Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini adalah Kepala Kementrian Agama Kabupaten 50 Kota, Bapak H. Irwan, M.Ag, kepala seksi pelayanan haji Kementerian Agama Drs. H. Zakaria, staf karyawan penyusunan dokumen haji IbuMulyati, S.A.P, staf karyawan administrasi umum Bapak Besrial Naspi, A.Md, staf karyawan pengelola data Ibu Mulyati, staf karyawan penyusun bahan pendaftaran dan pembatalan haji Bapak Syukri Ramadhan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari beberapa metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Masing-masing teknik ini memiliki keunikan dan kelebihan tersendiri dalam mengumpulkan informasi yang mendalam dan kaya konteks.

1. Pengamatan langsung terhadap perilaku, interaksi, dan keadaan di lingkungan alam merupakan salah satu metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Bisa saja dilakukan observasi non partisipatif, yaitu peneliti hanya sekedar mengamati tanpa ikut serta, atau observasi partisipatif, yaitu peneliti ikut serta dalam kegiatan yang diawasi secara langsung. Peneliti dapat mengumpulkan data otentik melalui observasi, bebas dari persepsi subjektif responden. Teknik ini sangat efektif untuk memahami dinamika sosial, budaya, dan lingkungan yang kompleks.
2. Wawancara adalah strategi pengumpulan data yang memerlukan komunikasi tatap muka antara peneliti dan responden. Tergantung pada tujuan penelitian, wawancara mungkin dilakukan secara tidak terstruktur, semi terstruktur, atau terstruktur tingkat fleksibilitas yang diinginkan. Wawancara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan tetap, sementara wawancara tidak terstruktur memungkinkan peneliti

mengeksplorasi topik secara lebih bebas. Wawancara semi-terstruktur menggabungkan elemen dari kedua pendekatan tersebut. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan pandangan responden.

3. Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang meliputi pengumpulan dan pemeriksaan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pokok bahasan. Catatan tertulis, laporan, gambar, film, surat, dan jenis media lainnya semuanya dapat dipertimbangkan di antara makalah yang dimaksud. Melalui penggunaan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data kontekstual dan historis yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau wawancara. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap topik yang dipelajarinya dengan cara mengkaji dokumentasi.

Ketiga teknik pengumpulan data ini sering digunakan secara kombinasi untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan lebih kaya, valid, dan reliabel. Melalui penggunaan observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti kualitatif dapat menyusun gambaran yang mendalam dan menyeluruh tentang fenomena sosial yang sedang diteliti.

Teknik Analisis Data

Beberapa tahapan penting disertakan dalam prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif, seperti reduksi data, visualisasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Masing-masing tahapan ini penting untuk mengubah data mentah menjadi kesimpulan yang dapat diandalkan dan relevan.

1. Reduksi Data

Menyederhanakan, mengabstraksi, dan memanipulasi data lapangan mentah adalah proses reduksi data. Pada titik ini, peneliti mengidentifikasi data terkait dan signifikan dari data yang tidak relevan. Teknik ini mencakup pengkodean data, di mana peneliti memberi label atau kode pada bagian-bagian data yang memiliki makna tertentu. Selain itu, peneliti juga dapat mengelompokkan data ke dalam tema atau kategori yang muncul dari data tersebut. Tujuan utama dari reduksi data adalah untuk mengorganisir data secara sistematis sehingga lebih mudah dianalisis dan diinterpretasikan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Proses penyajian data sedemikian rupa sehingga memudahkan peneliti untuk memahami dan menarik kesimpulan dari data tersebut disebut dengan penyajian data. Ada beberapa cara untuk menggambarkan data, antara lain tabel, grafik, infografis, dan teks naratif. Metode ini berupaya menyampaikan informasi yang

rumit dengan cara yang lebih jelas dan mudah dipahami. Melalui visualisasi data yang baik, peneliti dapat melihat pola, hubungan, dan tren dalam data dengan lebih jelas. Penyajian data juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi gap atau inkonsistensi dalam data yang perlu diperiksa lebih lanjut.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah terakhir dalam pemeriksaan data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Pada titik ini, data yang direduksi dan disediakan diinterpretasikan oleh peneliti. Membuat kesimpulan membutuhkan pembuatan generalisasi atau teori yang didasarkan pada temuan-temuan dalam data. Verifikasi adalah proses pengecekan dan validasi kesimpulan untuk memastikan bahwa temuan tersebut akurat dan dapat dipercaya. Verifikasi dapat dilakukan melalui triangulasi, yaitu menggunakan berbagai sumber data atau metode analisis yang berbeda untuk mengkonfirmasi temuan. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan member checking, di mana hasil temuan dikonsultasikan kembali dengan responden untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka.

III. Hasil Dan Pembahasan

Organisasi yang paling berkontribusi dalam mensukseskan ibadah haji adalah Kementerian Agama. Terlebih lagi, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi harus bekerja lebih efektif dan efisien guna mengatasi kesulitan pelayanan yang selalu menjadi permasalahan utama. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada jamaah, tugas manajerial harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Menurut G.R. Menurut gagasan Terry, manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari pengorganisasian, perencanaan, penggerakan, dan pengarahan tindakan yang dilakukan dalam rangka mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. sumber daya, baik manusia maupun lainnya¹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota secara konsisten menerapkan konsep kerja berbasis peran manajemen guna mencapai tujuan yang optimal dalam optimalisasi pelayanan haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota telah melaksanakan tugas kepengurusan untuk mengoptimalkan pelayanan haji bagi jemaah lanjut usia.

1. Perencanaan (*Planning*)

Komponen terpenting dan mendasar dalam merancang dan menghasilkan suatu kegiatan adalah perencanaan, yang diartikan sebagai persiapan yang akan digunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan dan mengelola suatu organisasi guna

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selaku Kepala Bagian PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota, Drs. H. Zakaria menyatakan hal itu :

” Proses penyelenggaraan ibadah haji dimulai dari pendaftaran jemaah, pembatalan jemaah sakit dan meninggal dunia, pengusulan jemaah senior di atas 75 tahun, dan penggabungan pendaftaran tersendiri bagi suami dan istri. Penyelenggaraan ibadah haji yang terpisah, pelaksanaan ibadah haji tingkat kecamatan, dan pelaksanaan ibadah haji tingkat kabupaten/kota merupakan perencanaan pertumbuhan untuk sementara. Sementara itu, mengatur perlindungan jemaah haji mencakup perjalanan bersama mereka dan mengoordinasikan kebutuhan mereka dengan organisasi afiliasinya.”

Menurut Bapak Syukri Ramadhan, salah satu staf PHU, “setahu saya, perencanaan pelayanan haji dimulai dari pendaftaran, pelunasan biaya haji, kemudian membentuk tim dan kelompok.” secara otonom maupun di kota bahkan kecamatan. Hal ini berlaku baik bagi jemaat reguler maupun jemaat senior; Namun, karena usianya yang sudah lanjut, jemaah senior diberikan prioritas pendaftaran untuk meminimalkan waktu tunggu yang lama.”

Dari sini dapat disimpulkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota menyediakan layanan ibadah haji bagi lansia yang dimulai dari pendaftaran, pembayaran biaya haji, pelaksanaan ibadah haji, pembentukan regu dan kelompok calon haji, serta penjadwalan. yang kesemuanya diperlukan untuk melayani jemaah haji di Kabupaten 50 Kota.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian merupakan tugas selanjutnya yang diselesaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota setelah pengelolaan perencanaan. Pengorganisasian adalah proses pengendalian sumber daya fisik dan sumber daya manusia perusahaan untuk melaksanakan strategi yang telah direncanakan sebelumnya dan mencapai tujuan bersama. Untuk memberikan pembagian kegiatan pekerjaan yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab setiap anggota staf, maka pengorganisasian sangatlah penting. Menurut Bapak H. Irwan M.Ag, Direktur Kementerian Agama 50 Kabupaten Kota :

“Agar kita dapat menguasai bidang yang dipercayakan dan seefisien mungkin dalam menyelesaikan pekerjaan, Kepala Seksi PHU bekerjasama dengan saya sebagai bagian dari manajemen pengorganisasian di Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota, memilih tugas dan bagian berdasarkan pengalaman dan keahliannya.”

Dalam rangka penyelenggaraan Seksi PHU Kementerian Agama 50 Kabupaten Kota, mereka membagi atau mengelompokkan tugas antar pegawai PHU dan menugaskannya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain permasalahan terkait kebutuhan calon jemaah haji terhadap pelayanan haji dan umrah, permasalahan terkait pendaftaran, transportasi, penginapan, makanan, dan lain-lain, serta permasalahan kesehatan.

Berdasarkan pernyataan di atas, manajemen pelayanan haji mengatur agar setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan bidang keahliannya. Mereka juga membangun hubungan koordinasi antar anggota staf untuk menumbuhkan lingkungan kerja yang positif dan transparansi dalam pelaksanaan tugas mereka.

3. Penggerakan (Actuating)

Mobilisasi atau pelaksanaan merupakan langkah selanjutnya setelah pengorganisasian dan perencanaan. Proses pelaksanaan suatu program yang direncanakan disebut implementasi. Berikut temuan wawancara peneliti dengan Dr. H. Zakaria, Kepala Bagian PHU, mengenai bentuk pelaksanaan yang diberikan Kantor Kementerian Agama untuk 50 Kabupaten Kota:

“Mengawasi pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pendaftaran jemaah haji, calon jemaah senior, dan pendaftaran jemaah haji. Fotokopi KTP dua lembar, dua lembar KK, dua lembar akta kelahiran, ijazah, atau akta nikah (satu lembar saja, dan pastikan identitasnya sesuai dengan KTP & KK), serta sepuluh lembar gambar haji ukuran 3x4 dan 4x6. antara persyaratan administratif yang perlu dipenuhi. Setelah itu lanjutkan ke bank yang ditentukan untuk pembukaan rekening haji dan melakukan setoran awal sebesar Rp 25.000.000. Bank kemudian akan memberi Anda formulir validasi setoran awal. Seluruh berkas administrasi dikirimkan ke Kementerian Agama di Kabupaten 50 Kota, beserta surat pengesahan dari Bank. Petugas kemudian akan memeriksa seluruh catatan administrasi yang ada. Selanjutnya akan diambil gambar biometrik dan sidik jari para kandidat. Setelah mendapat printout nomor porsi haji, pemudik harus menunggu tahap pembayaran hingga hari seharusnya berangkat haji. Setelah itu, semua calon jemaah haji akan menerima paspor mereka, diberikan petunjuk tentang tata cara haji, dan bertanggung jawab atas keberangkatan dan kepulangan jemaah.”

Sebagai Fasilitator, Akses masyarakat terhadap layanan keagamaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Kementerian Agama. Salah satunya terdapat pada bagian Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang khusus menyelenggarakan acara tersebut. Kepala Seksi Penyelenggaraan Umroh dan Haji mengatur dan menggerakkan seluruh awak kerja pada saat pelaksanaannya. Menurut Drs. Temuan H. Zakaria dari wawancara dengan salah satu staf Kantor Kementerian Agama Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten 50 Kota:

“Berikut cara yang dilakukan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam melaksanakan fungsi mobilisasi: 1) Sebelum mulai bekerja, Kepala PHU memberikan pembekalan mengenai tugas dan fungsinya agar pegawainya paham. selalu mendapat informasi tentang segala kebijakan pemerintah terkait pelayanan haji. 2) Kepala KHG senantiasa memberikan semangat kepada para pegawainya untuk bekerja dengan baik dalam pelayanan dengan tetap

berpegang pada pedoman. 3) Kepala PHU memberikan izin kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan terkait haji”

Dari justifikasi di atas terlihat jelas bahwa Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota telah menjalankan fungsi mobilisasi untuk meningkatkan pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh G.R. Terry, mobilisasi adalah proses mengajak semua anggota suatu kelompok untuk sepakat bekerja sama dan bekerja dengan jujur dan penuh semangat menuju pencapaian tujuan sejalan dengan upaya perencanaan dan pengorganisasian. Fungsi mobilisasi yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sejalan dengan teori tersebut.

4. Pengawasan (Controlling)

Fungsi pengendalian atau pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam hierarki manajemen. Eksekusi proses manajemen pada hakikatnya ditentukan oleh fungsi pengendalian ini, yang merupakan fungsi terakhir. Fungsi pengawasan dan fungsi perencanaan berjalan beriringan untuk menjamin bahwa suatu korporasi dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah direncanakan, yang telah ditetapkan sebelumnya oleh instansi atau perusahaan tersebut.

Seksi PHU Kemenag Kabupaten 50 Kota menggunakan dua teknik pengawasan, yaitu pengawasan langsung, yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mengamati dan memantau pelaksanaan operasional secara langsung, langsung, atau melalui internet. agar kami dapat menilai keseriusan para pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan wewenang dan tugasnya. Tahap selanjutnya adalah pengawasan tidak langsung, dimana pegawai PHU Kabupaten 50 Kota melaporkan kinerjanya dalam setiap kegiatan pelaksanaan ibadah haji. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi kekurangan apa pun dan menemukan cara untuk meningkatkan layanan bagi jamaah haji senior.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf PHU Kementrian Agama Kabupaten 50 Kota yaitu Ibu Mulyati, S.A.P mengatakan bahwa:

“Karena prosedur pemantauan dan penilaian yang kami ikuti, kami wajib mencatat kehadiran harian dan menyampaikan laporan mengenai sasaran kinerja kami. Oleh karena itu, pimpinan mempunyai kemampuan untuk mengawasi dan memantau apapun yang kita lakukan, baik secara langsung maupun virtual. Bagian Kepegawaian Kementerian Agama di Kabupaten 50 Kota bertugas mengawasi semua itu. Selain melaporkan kehadiran dan pencapaian, anggota staf menerima arahan dan pelatihan berulang dari manajemen kantor. Pelatihan ini biasanya dilakukan seminggu sekali pada hari Rabu jika tidak ada pandemi, namun karena wabah saat ini, pelatihan ini hanya dilakukan sebulan sekali.”

Begitu juga wawancara dengan salah satu staf PHU Kementrian Agama Kabupaten 50 Kota Bapak Syukri Ramadhan mengatakan:

“Selain itu, PHU Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota melakukan penertiban dengan menyelenggarakan pertemuan yang menyajikan laporan dan penilaian mengenai penerapan hidayah di tanah air dan Tanah Suci, serta pada saat proses ibadah haji dan mengikuti ibadah haji. kepulangan jamaah.”

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pusat Pelayanan Haji dan Umrah atas nama Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota telah mempunyai peran pengawasan dalam meningkatkan pelayanan. Pusat Pelayanan Haji dan Umroh Terpadu Kabupaten Bekasi telah menerapkan fungsi monitoring sesuai dengan teori yang diajukan. Kontrol, dalam kata-kata G.R. Terry, adalah proses mencari tahu apa yang harus dilakukan—standar—apa yang dilakukan—implementasi—mengevaluasinya, dan, jika diperlukan, melakukan penyesuaian. -perubahan untuk memastikan bahwa pelaksanaan mengikuti rencana, yaitu sesuai dengan standar.

Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan prinsip nirlaba yang dibarengi dengan nilai-nilai keadilan, profesionalisme, dan akuntabilitas. Optimalisasi pengabdian kepada masyarakat merupakan prasyarat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang lebih baik juga dapat terwujud dengan partisipasi aktif masyarakat luas. Oleh karena itu, pegawai negeri harus lebih kompeten dan akomodatif dalam memberikan layanan di berbagai industri. Prosedur dan prosedur pelayanan dapat dibuat lebih sederhana untuk mencapai kemampuan dan respon tersebut. sehingga mereka yang membutuhkan pelayanan mempunyai kenyamanan, kepastian, dan kemudahan².

Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota telah menetapkan konsep kerja berdasarkan fungsi manajemen, seperti pengorganisasian, perencanaan, penggerakan, dan pengawasan, dalam rangka memaksimalkan pelayanan haji.

IV. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan penulis dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi menghasilkan kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji sebagai berikut: perencanaan, yang meliputi optimalisasi pelayanan pendaftaran dan bimbingan yang diberikan sejak awal. air (sebelum berangkat), di Mekkah, dan kembali ke rumah (setelah menunaikan ibadah haji). Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten 50 Kota dengan cermat mempersiapkan proses perencanaan sebelum dilaksanakan, memastikan terlaksana secara efektif dan efisien. Kedua, Perencanaan (Preparing), Dalam rangka penyelenggaraan Seksi PHU Kementerian Agama 50 Kabupaten Kota, mereka membagi atau mengelompokkan tugas antar pegawai PHU dan menugaskannya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan.

tersebut antara lain permasalahan terkait kesehatan jemaah lanjut usia dan potensi ibadah haji dan umrah, serta permasalahan registrasi, transportasi, penginapan, makanan, dan penyelenggaraan lainnya. Pelayanan haji lansia di Kementerian Agama di Kabupaten 50 Kota menjadi penggerak ketiga, telah berhasil memasukkan fungsi mengemudi. Sebagai bagian dari gerakan ini, karyawan diberikan bimbingan dan inspirasi mengenai pelayanan haji. Keempat, Pengawasan (Controlling): Kantor Kemenag Kabupaten 50 Kota melakukan pengawasan terhadap pelayanan haji bagi jemaah senior melalui dua cara, yaitu secara langsung melalui pengawasan langsung oleh Kepala Seksi PHU dan Kepala Kantor Kemenag, dan secara tidak langsung melalui pengawasan langsung oleh Kepala Seksi PHU dan Kepala Kantor Kemenag, dan secara tidak langsung melalui pelaporan secara berkala. Selain itu, pertemuan diadakan untuk menilai efektivitas kerja, pelaksanaan ibadah haji, dan layanan yang diberikan kepada jemaah lanjut usia dan calon jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Budi Setiyono, *Pemerintahan Dan Manajemen Sektor Publik*, (Jakarta : CAPS, 2014).
Dirjen Penyelenggara haji dan umrah. (2011). 100 tanya jawab tentang sistem manajemen
Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. (2010). *Consumer Behavior*. Tenth Edition. Pearson

Jurnal:

- Achmady, W. M. (2022). *Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm) Di Kabupaten Pinrang* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
Resti Wildayati, dkk. *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, Anida, Vol. 17, 2017.
Rikun, M., LALOMA, A., & PLANGITEN, N. (2018). *Tatakelola pemerintahan di kantor*