

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Lokasi Penelitian

- a. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan (Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah)

Jl. D.I.Panjaitan No.19, Antasan Besar, Kec. Banjarmasin Tengah,
Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70114.

- b. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Jalan A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru Telp/Fax : (0511)
4705150.

2. Profil

- a. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Instansi Kementerian Agama di Kalimantan Selatan diawali dengan terbentuknya Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang berstatus persiapan.

Pembentukan Kantor Persiapan ini adalah atas usaha K.H. Hanafi Gobit dan kawan-kawan berdasarkan permintaan Menteri Agama kepada beliau di Yogyakarta pada tahun 1949. Kantor Persiapan ini pertama kali menempati rumah H. Abdurrahim Gobit, yakni orang tua K.H. Hanafi Gobit sendiri, di Jalan Kalimantan (sekarang Jl. Mayjen S.Parman Banjarmasin).

Pada tanggal 28 Januari 2010, penyebutan Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama, berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama. Kepala Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yaitu Drs. H. Noor Fahmi, MM dari Tahun 2016 Sampai Sekarang.¹

b. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama Haji merupakan sarana dan fasilitas pelayanan haji yang pertama kali dilihat oleh calon jemaah haji saat keberangkatan, sehingga kesan pertama terhadap baik dan buruknya pelayanan haji, bisa dihindari disini. Dengan data dan gambaran yang ada kita bisa membuat perencanaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon tamu Allah tersebut;

Di luar musim haji, asrama juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, instansi pemerintah dan organisasi sosial keagamaan untuk kegiatan-kegiatan para pengguna asrama, sehingga dengan data dan gambaran yang ada, kita dapat membuat perencanaan untuk memberikan pelayanan kepada pihak yang ingin menggunakan asrama.²

¹ <http://kalsel.kemenag.go.id/artikel/16535/Sejarah> Diakses pada tanggal 22 Juni 2019

² Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. *Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. (Banjarmasin: Jabal Rahmah, 2018), h. 2

TABEL 4.1 Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

| Profil Umum Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin | |
|--|--|
| Nama asrama | Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin |
| Lokasi/Alamat | Jalan A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru Telp/Fax: (0511) 4705150 |
| Luas Tanah | 75.717 M ² |
| Status Tanah | Sertifikat |
| Status Kepemilikan Tanah | Hak Milik Kementerian Agama |
| Nomor Sertifikat | 7/1981 Nomor Hak: P. 13 Tanggal 4 April 1981 |
| Status Kepemilikan Gedung | Milik Kementerian Agama |
| Tahun Berdiri | 1981 |
| Kapasitas | 792 Orang: <ul style="list-style-type: none"> - Jemaah : 694 Orang - PPIH : 88 Orang - PNS : 5 Orang - PPNPN : 35 Orang |
| Jarak Asrama Haji ke Tujuan | |
| a. Asrama Haji – Airport | 4 Km |
| b. Asrama Haji – Banjarmasin | 28 Km |
| c. Asrama Haji – Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalsel ³ | 29 Km |

³ Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. *Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. (Banjarmasin: Jabal Rahmah, 2018), h. 6

3. Visi dan Misi

a. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan (Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah)

1) Visi

”Terwujudnya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang Berkualitas”

2) Misi

- a) Meningkatkan pelayanan bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji;
- b) Meningkatkan pelayanan bimbingan teknis, pembinaan di bidang pembinaan haji, Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK), Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH);
- c) Meningkatkan pelayanan bimbingan teknis dan pembinaan dibidang akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji;
- d) Meningkatkan pelayanan bimbingan teknis dan pembinaan pengelolaan keuangan haji;
- e) Meningkatkan pelayanan bimbingan teknis dan pembinaan pengelolaan sistem informasi haji dan umrah.⁴

b. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

1) Visi

⁴Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 5

“Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji Yang Handal Dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Masyarakat”

2) Misi

- a) Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama
- b) Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelola Asrama Haji yang Profesional
- c) Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya⁵

c. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi

1) Visi

Menjadi pelayan jemaah haji Embarkasi Banjarmasin melalui manajemen perhajian yang profesional dan inovatif disertai integritas yang tinggi.

2) Misi

- a) Memberikan bimbingan agar jemaah haji menjadi haji yang mabrur dan meningkatkan amal ibadah pasca melaksanakan ibadah haji
- b) Meningkatkan pelayanan agar jemaah haji merasa tertib dan nyaman
- c) Memberikan perlindungan agar jemaah haji merasa aman
- d) Meningkatkan citra petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.⁶

⁵Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. *Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. (Banjarmasin: Jabal Rahmah, 2018), h. 3

4. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

a. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan (Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah)

1) Tugas

Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 702 Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam pasal 689 ayat 1 huruf d mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

2) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 702, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan perumusan kebijakan teknis di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan sistem informasi haji dan umrah;

⁶ Rahmawati, "Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015), h. 50

- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- d) Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah.⁷

TABEL 4.2 Seksi-seksi PHU Kemenag. Prov. Kalimantan Selatan

| No. | SEKSI/BIDANG |
|-----|--|
| 1. | Pendaftaran dan Dokumen Haji |
| 2. | Pembinaan Haji dan Umrah |
| 3. | Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji |
| 4. | Pengelolaan Keuangan Haji |
| 5. | Sistem Informasi Haji |
| 6. | Kelompok Jabatan Fungsional |

b. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama Haji merupakan unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Asrama Haji mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud asrama haji haji embarkasi menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha;
- 2) Fasilitas layanan ibadah dan bimbingan manasik haji;

⁷Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 3

- 3) Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji;
- 4) Fasilitas dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* bekerjasama dengan instansi terkait;
- 5) Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggaan; dan
- 6) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.⁸

c. PPIH Embarkasi

PPIH Embarkasi mempunyai tugas menyelenggarakan operasional pemberangkatan dan pemulangan calon/jemaah haji di embarkasi/debarkasi sesuai dengan kebijakan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi menyelenggarakan fungsi :

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di embarkasi;
- 2) Memberikan pelayanan penerimaan jemaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jemaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai dan kesehatan kepada jemaah haji di embarkasi;

⁸ Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014, *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji*, h. 3

3) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur/instansi terkait.⁹

5. Profil dan Gambaran Kerja Subjek Penelitian Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin

TABEL 4.3 Keanggotaan PPIH Embarkasi

| No. | KEANGGOTAAN | KETERANGAN |
|-----|--|---|
| 1. | Jumlah anggota PPIH Embarkasi disesuaikan dengan kebutuhan organisasi setempat maksimal 23 orang. | - |
| 2. | Keanggotaan PPIH Embarkasi terdiri dari: | <ul style="list-style-type: none"> • Unsur Kanwil Kementerian Agama • Instansi terkait. |
| 3. | Koordinator Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi karena jabatannya ditetapkan sebagai pengarah. | - |
| 4. | Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama dan Kepala Bidang Urusan Haji karena jabatannya ditetapkan menjadi Ketua dan Sekretaris. | - |
| 5. | Dalam pelaksanaan tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi dapat mengangkat Pembantu Panitia yang disebut dengan Pembantu PPIH Embarkasi. | - |
| 6. | Jumlah Pembantu atau pendukung PPIH Embarkasi disesuaikan kebutuhan, dengan ketentuan jumlah maksimum sebagai berikut: | <ul style="list-style-type: none"> • Pada masa Pemberangkatan jumlah Pembantu PPIH 1 : 75 bagi embarkasi yang jumlahnya kurang dari 10.000 orang. Sedangkan embarkasi yang jumlahnya lebih dari 10.000 orang, jumlah Pembantu PPIH 1 : 100 (1 orang Petugas Pembantu PPIH melayani 100 orang jemaah); • Pada masa Pemulangan, jumlah Pembantu PPIH 1 : 100 (1 orang Petugas Pembantu PPIH melayani 100 orang jemaah) bagi embarkasi yang jumlahnya kurang dari 10.000 orang. Sedangkan embarkasi yang jumlahnya lebih dari 10.000 orang, jumlah Pembantu PPIH melayani 125 orang jemaah). |

⁹Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Departemen Agama RI, *Pedoman Kerja PPIH Pusat dan Embarkasi* (Jakarta: 2008), h. 23-24

TABEL 4.4 Pengangkatan dan Masa Kerja PPIH Embarkasi

| No. | PENGANGKATAN | MASA KERJA |
|-----|--|---|
| 1. | PPIH Embarkasi dibentuk/diangkat oleh Direktur Jenderal atas usul Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi embarkasi setempat. | PPIH Embarkasi dibentuk 30 hari sebelum pemberangkatan Kloter pertama dan berakhir 15 hari setelah kedatangan Kloter terakhir dari Arab Saudi di Embarkasi yang bersangkutan. ¹⁰ |
| 2. | PPIH Embarkasi bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal. | |
| 3. | Pembantu PPIH Embarkasi pada masa pemulangan dapat disesuaikan dengan kebutuhan embarkasi. | |

TABEL 4.5 Tugas Unsur Para Pimpinan PPIH Embarkasi

| No. | JABATAN | TUGAS |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Pengarah/Gubernur | Memberikan arahan dan petunjuk dalam rangka kelancaran kegiatan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji yang meliputi kebijakan strategis dan pengawasan umum. |
| 2. | Ketua PPIH Embarkasi | <ul style="list-style-type: none"> • Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan operasional penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji di embarkasi; • Mengendalikan dan melaporkan penggunaan anggaran Biaya Panitia; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas Panitia kepada Menteri Agama melalui Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. |
| 3. | Wakil Ketua I | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang kesekretariatan, keamanan, akomodasi serta perbekalan; • Mewakili Ketua apabila berhalangan; • Melaksanakan tugas lain yang ditetapkan oleh Ketua; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ketua. |

¹⁰ Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Departemen Agama RI, *Pedoman Kerja PPIH Pusat dan Embarkasi* (Jakarta: 2008), h. 26-27

| No. | JABATAN | TUGAS |
|-----|-----------------|---|
| 4. | Wakil Ketua II | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang dokumen, imigrasi, penerbangan, serta bidang bea cukai; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ketua. |
| 5. | Wakil Ketua III | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang penerimaan dan pemberangkatan jamaah, pembinaan jamaah dan petugas serta kesehatan jamaah; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ketua. |

TABEL 4.6 Tugas Unsur Pembantu Pimpinan PPIH Embarkasi

| No. | JABATAN | TUGAS |
|-----|--------------------|--|
| 1. | Sekretaris | <ul style="list-style-type: none"> • Memimpin, mengkoordinasikan dan bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas Kesekretariatan meliputi Subag Tata Usaha, Subag Urusan Dalam, Subag Pulahta, Subag Keuangan serta Subag Penerangan, Humas dan Protokol; • Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada Ketua; • Menyiapkan laporan yang bersifat harian, insidentil dan laporan akhir; • Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ketua. |
| 2. | Wakil Sekretaris I | <ul style="list-style-type: none"> • Mewakili Sekretaris apabila berhalangan; • Menyelesaikan surat-surat pembatalan keberangkatan jamaah; • Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas tata usaha dan pulahta (pengumpulan/pengolahan data) • Menyiapkan, mengatur dan menyelesaikan tanda pengenal petugas; • Membuat, mengatur dan mengawasi daftar hadir PPIH Embarkasi; |

| No. | JABATAN | TUGAS |
|-----|---------------------|--|
| 2. | Wakil Sekretaris I | <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan mutasi personil pembantu PPIH Embarkasi; • Menyiapkan konsep laporan pelaksanaan tugas PPIH Embarkasi; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua/Sekretaris; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Sekretaris. |
| 3. | Wakil Sekretaris II | <ul style="list-style-type: none"> • Mewakili Sekretaris apabila berhalangan; • Menyelesaikan surat-surat pembatalan keberangkatan jamaah; • Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas tata usaha dan pulahta (pengumpulan/pengolahan data) • Menyiapkan, mengatur dan menyelesaikan tanda pengenal petugas; • Membuat, mengatur dan mengawasi daftar hadir PPIH Embarkasi; • Menyelesaikan mutasi personil pembantu PPIH Embarkasi; • Menyiapkan konsep laporan pelaksanaan tugas PPIH Embarkasi; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua/Sekretaris; • Mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Sekretaris. |

TABEL 4.7 Pelaksanaan Tugas, Sekretaris membawahi sebagai berikut:

| No. | BIDANG | TUGAS |
|-----|------------------|---|
| 1. | Subag Tata Usaha | <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan; • Menyiapkan tanda pengenal dan stiker mobil petugas; • Menyiapkan daftar hadir dan mengabsen petugas setiap hari; • Mengatur pelaksanaan persidangan; • Bertanggungjawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Sekretaris I. |

Lanjutan Tabel 4.7

| No. | BIDANG | TUGAS |
|-----|---------------------------------------|---|
| 2. | Subag Bagian Dalam | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Sekretaris PPIH Embarkasi merencanakan kebutuhan keuangan operasional haji, bersama unit terkait; • Mengatur dan mendistribusikan sarana petugas; • Menyiapkan transportasi petugas; • Menyelesaikan SPPD petugas; • Menyelesaikan segala pembayaran yang telah disetujui pimpinan PPIH Embarkasi; • Menyiapkan fasilitas untuk kelancaran operasional haji, seperti AC, lift, listrik dan lain-lain; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Sekretaris II. |
| 3. | Subag Pengumpulan dan Pengolahan Data | <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana pendataan laporan; • Menyusun formulir laporan unit kerja; • Menghimpun informasi dan data keberangkatan dan kepulangan jemaah serta mengolah data sesuai data Siskohat untuk disampaikan kepada pimpinan; • Menyiapkan laporan harian PPIH Embarkasi; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Sekretaris I. |
| 4. | Subag Keuangan | <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun dan merencanakan biaya PPIH Embarkasi; • Menyiapkan dan membagi uang lelah/honorarium dan uang transportasi panitia; • Menyiapkan dan mengeluarkan biaya operasional atas dasar persetujuan pimpinan; • Membukukan setiap penerimaan dan pengeluaran sesuai ketentuan yang berlaku; • Membuat dan melaporkan Pertanggungjawaban/SPJ keuangan operasional; • Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepada Wakil Sekretaris II. |
| 5. | Subag Penerangan, Humas dan Protokol | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan penerangan kepada masyarakat tentang jadwal keberangkatan dan pemulangan haji; • Menjawab pertanyaan dari masyarakat tentang keadaan calon/jemaah haji; • Kerja sama dengan unit lain untuk memperoleh |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>data-data yang perlu diinformasikan kepada masyarakat;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan dan mengatur <i>press release</i> dan <i>konferensi press</i>; • Mengatur kelancaran protokoler tamu-tamu penting; • Mengatur kelancaran protokoler pemberangkatan dan pemulangan jemaah; • Mendokumentasikan kegiatan wartawan; • Mengkliping, menganalisa dan menginformasikan berita tentang perhajian kepada Pimpinan PPIH; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Sekretaris III. |
|--|--|---|

TABEL 4.8 Unsur Pelaksana dan Pembantu Pelaksana

| NO. | BIDANG | TUGAS |
|-----|---|---|
| 1. | Bid. Penerimaan dan Pemberangkatan Jemaah | <ul style="list-style-type: none"> • Mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas pendaftaran dan penerimaan jemaah, pelayanan jemaah udzur, transit dan pemberangkatan; • Mengupayakan penyelesaian permasalahan yang terjadi di lapangan sesuai dengan aturan yang berlaku; • Menyiapkan petugas dan sarana/prasarana yang diperlukan; • Memantau/mengecek keutuhan/kesiapan kloter; • Saat pemulangan memantau pemulangan jemaah dan kedatangan pesawat; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua III. |
| 2. | Bid. Dokumen | <ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas pembuatan pramanifest, pelayanan komputerisasi (Siskohat), penelitian dan penyerahan paspor haji; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua II. |

Lanjutan Tabel 4.8

| No. | BIDANG | TUGAS |
|-----|-----------------------------------|---|
| 3. | Bid. Akomodasi | <ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas penempatan jemaah haji, pengangkutan jemaah haji dalam asrama, memelihara kebersihan asrama, dan catering; • Melaporkan kegiatan kepada Ketua; • Menyelesaikan permasalahan yang timbul pada saat kedatangan; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua I. |
| 4. | Bid. Pembinaan Jemaah dan Petugas | <ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas pemantapan manasik haji serta pemantapan petugas haji; • Mengatasi dan menyelesaikan permasalahan; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua III. |
| 5. | Bid. Keamanan | <ul style="list-style-type: none"> • Mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas pengamanan dalam asrama dan luar asrama, serta dalam bandara dan luar bandara; • Mengkoordinasikan dengan semua instansi terkait dalam pengamanan dan pelayanan calon jemaah haji; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua I. |
| 6. | Bid. Perbekalan | <ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas pembagian living cost, gelang identitas, dan barang tercecer; • Menyiapkan rekapitulasi hasil pelaksanaan tugas seksi-seksi; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua I. |

Lanjutan Tabel 4.8

| No. | BIDANG | TUGAS |
|-----|-----------------------|--|
| 7. | Bid. Penerbangan | <ul style="list-style-type: none"> • Mempersiapkan, melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas pengangkutan jemaah dan petugas berikut barang bawaannya; • Pembuatan tiket dan manifest calon jemaah haji; • Mengkoordinasikan kegiatan dengan bidang lain; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua II. |
| 8. | Bid. Imigrasi | <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa daftar penumpang (<i>pax list</i>); • Menyelesaikan permasalahan jemaah haji yang termasuk cegah tangkal; • Menyiapkan kesiapan <i>exit permit</i> terhadap jemaah haji; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua II. |
| 9. | Bid. Bea dan Cukai | <ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan pemeriksaan dokumen dan barang bawaan jemaah; • Memantau pelaksanaan pemeriksaan barang bawaan jemaah; • Memantau pelaksanaan penimbangan barang bawaan jemaah; • Menyelesaikan permasalahan terhadap dokumen dan barang bawaan; • Berkoordinasi dengan bidang perbekalan dan dokumen terhadap barang bawaan dan dokumen yang tidak dapat terselesaikan; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua II. |
| 10. | Bid. Kesehatan Jemaah | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan dan memeriksa kesehatan jemaah haji dan petugas di Embarkasi; • Melakukan sanitasi dan surveillance; • Melakukan pengawasan katering di Asrama Haji; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Wakil Ketua III. |

TABEL 4.9 Uraian Tugas Masing-masing Bidang dan Seksi Pelaksana

| BIDANG PENERIMAAN DAN PEMBERANGKATAN JEMAAH | | | |
|--|---|--|---|
| Seksi Pendaftaran dan Penerimaan Jemaah | Seksi Jemaah Udzur | Seksi Transit | Seksi Pemberangkatan |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bekerjasama dengan Urusan Dalam menyiapkan counter penerimaan jemaah; • Menyiapkan kokarde/tanda pengenal jemaah 24 jam sebelum jemaah masuk; • Menyelesaikan penerimaan jemaah haji; • Menyampaikan informasi kepada jemaah tentang proses pelayanan penerimaan; • Mendaftar dan mencocokkan nama jemaah haji antara SPMA dan pramanifes; • Menyelesaikan permasalahan jemaah haji pada saat pendaftaran; • Menyerahkan daftar nama jemaah haji yang telah melapor kepada Kabid Dokumen melalui Kabid | <ul style="list-style-type: none"> • Melayani, menyantuni dan merujuk calon jemaah yang sakit ke poliklinik asrama haji atau rumah sakit yang telah ditentukan; • Mendata calon jemaah haji yang sakit; • Mengurus barang bawaan jemaah haji yang sakit/udzur; • Memonitor calon jemaah haji yang dirawat di rumah sakit untuk dilaporkan kepada Kepala Bidang Penerimaan Jemaah dan menginformasikan kepada yang berkepentingan; • Mengurus pemakaman jemaah haji yang wafat atau mengantarkan kepada | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkoordinasikan dengan petugas daerah pada saat keberangkatan dan kepulangan; • Memantau keberangkatan dan kepulangan serta menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan sesuai dengan aturan yang berlaku; • Melaporkan data kedatangan jemaah transit; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Memantau dan melaporkan kesiapan kloter yang akan diberangkatkan kepada Ketua PPIH melalui Kabid Penerimaan dan Pemberangkatan Jemaah; • Memantau kesiapan bus jemaah dari asrama ke bandara; • Mengkoordinasi pemberangkatan bus dari asrama ke bandara sesuai jadwal; • Memantau, melaporkan dan mencatat OTP (<i>On Time Performance</i>) setiap keberangkatan pesawat; • Membuat Berita Acara Pemberangkatan (BAP) paling lambat 1 jam setelah kloter yang bersangkutan terbang, berisi |

Lanjutan Tabel 4.9

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Penerimaan Jemaah;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menghimpun dan menyampaikan SPMA untuk diserahkan kepada Sekretaris PPIH Embarkasi; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. | <p>keluarganya;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. | | <p>jumlah jemaah real yang berangkat dan OTP penerbangan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. |
|---|--|--|--|

| BIDANG DOKUMEN | | |
|---|--|---|
| Seksi Pramanifest | Seksi Pulahta (Pengumpulan dan Pengolahan Data) | Seksi Penelitian dan Penyerahan Paspor |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menerima, menyusun, meneliti mengandakan dan mendistribusikan pramanifest kepada pihak yang terkait; • Berkoordinasi dengan Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data jika terjadi mutasi dan batal untuk di <i>up date</i>; • Membagikan pramanifest kepada bidang yang terkait; • Menghitung dan mencocokkan lembar debarkasi berdasarkan jumlah jemaah, jenis kelamin dan daerah asal (pada saat pemulangan); • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkonfirmasi lembar B sobekan paspor (lembar embarkasi) ke database Siskohat; • Melakukan <i>up date</i> perubahan pramanifest apabila ada jemaah batal atau mutasi; • Mencetak pramanifest embarkasi; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan meneliti paspor haji sesuai dengan pramanifest kloter yang bersangkutan; • Menyerahkan paspor haji yang sudah diteliti kepada bidang penerbangan untuk diproses lebih lanjut; • Menempelkan stiker maktab di paspor berdasarkan hasil Qur'ah; • Berkoordinasi dengan pihak Imigrasi jika menemukan masalah dan segera menyelesaikannya; • Menyelesaikan masalah yang timbul dalam penyelesaian dokumen; • Menerima paspor |

Lanjutan Tabel 4.9

| | | |
|--|--|---|
| | | kembali dari Bidang Penerbangan; <ul style="list-style-type: none"> • Menghitung dan menyiapkan paspor sesuai kloter masing-masing; • Mengecek paspor dengan manifest; • Mengelompokkan paspor haji menurut regu/rombongan sesuai pramanifest; • Menyerahkan paspor kepada calon jemaah haji; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |
|--|--|---|

| BIDANG AKOMODASI | | |
|---|--|---|
| Seksi Penempatan Jemaah | Seksi Kebersihan Asrama | Seksi Pengawasan Katering |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mendata kapasitas gedung dan kamar; • Menyusun rencana penempatan jemaah; • Melaksanakan penempatan jemaah; • Membuat daftar nama jemaah haji pada masing-masing gedung; • Menyiapkan sarana yang dibutuhkan; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Menjaga kebersihan dan kenyamanan asrama; • Mengatur sarana kebersihan; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkoordinasikan pengelolaan catering; • Mengawasi kualitas dan pendistribusian catering; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

Lanjutan Tabel 4.9

| BIDANG PEMBINAAN JEMAAH DAN PETUGAS | |
|---|--|
| Seksi Pemantapan Manasik Haji | Seksi Pemantapan Petugas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun jadwal ceramah manasik; • Menghubungi tenaga penceramah manasik; • Mengatur tempat bimbingan/ceramah manasik; • Menyiapkan sarana yang diperlukan; • Mengatur pelaksanaan shalat berjamaah lima waktu dan penerapan manasik haji; • Memberikan pelayanan konsultasi kepada calon jemaah haji; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Melayani perlengkapan petugas; • Mengatur pemantapan kelompok (Kepala Regu dan Kepala Rombongan); • Menerima, menyiapkan dan mendistribusikan perlengkapan petugas haji; • Menyiapkan kebutuhan penatar; • Menerima dan mendayagunakan petugas daerah, karu/karom; • Mengatur penempatan akomodasi petugas; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

| BIDANG KEAMANAN | |
|---|---|
| Seksi Keamanan Asrama | Seksi Keamanan Bandara |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menjaga ketertiban dalam asrama haji; • Mengatur lalu lintas calon jemaah haji dan para petugas keluar masuk asrama; • Menjaga keamanan barang calon jemaah haji dan petugas yang berada dalam asrama; • Mengatur lalu lintas arena parkir dalam asrama; • Menampung pengaduan dan memproses kejadian/kasus-kasus kehilangan di dalam asrama, untuk selanjutnya bekerjasama dengan pihak yang berwajib untuk penyelesaiannya; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Menjaga ketertiban bandara haji; • Mengatur lalu lintas calon jemaah haji dan para petugas keluar masuk bandara; • Memeriksa identitas petugas yang akan keluar masuk bandara; • Menjaga keamanan barang calon jemaah haji dan petugas yang berada dalam bandara; • Menampung pengaduan dan memproses kejadian/kasus-kasus kehilangan di bandara. Untuk selanjutnya bekerjasama dengan pihak yang berwajib untuk penyelesaiannya; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

Lanjutan Tabel 4.9

| BIDANG PERBEKALAN | | |
|--|--|---|
| Seksi <i>Living Cost</i> | Seksi Gelang Identitas | Seksi Barang Tercecer |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kegiatan pembayaran living cost; • Membagikan uang living cost langsung kepada calon jemaah haji; • Menghimpun tanda bukti pembayaran living cost; • Merekap pembayaran living cost; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Memantau pembuatan gelang identitas; • Menerima dan mendistribusikan gelang identitas dan perbekalan lainnya; • Mengganti gelang identitas yang salah cetak; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Mengamankan barang-barang jemaah yang tercecer; • Mendata dan menyerahkan barang tercecer kepada pemiliknya; • Melakukan koordinasi dan hubungan kerja dengan pihak penerbangan dan petugas daerah; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

| BIDANG PENERBANGAN | |
|--|--|
| Seksi Penimbangan dan Angkutan Barang Bawaan | Seksi Tiket dan Manifest |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi barang bawaan calon jemaah haji; • Menimbang seluruh barang bawaan calon jemaah haji; • Mengumumkan barang-barang yang belum mendapatkan label cargo; • Mengangkut barang-barang bawaan yang telah ditimbang; • Mengamankan seluruh barang bawaan yang tertinggal • Menyampaikan informasi tentang barang yang terangkut dan yang tidak terangkut kepada ketua kloter; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan pembuatan tiket jemaah calon haji; • Mencetak tiket jemaah haji sesuai manifest; • Menggandakan manifest jemaah haji; • Mendistribusikan manifest keseleuruh bidang terkait; • Membuat berita acara pemberangkatan dan pemulangan; Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

Lanjutan Tabel 4.9

| BIDANG IMIGRASI | |
|---|--|
| Seksi Pemeriksaan Dokumen Perjalanan | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menerima paspor haji yang sudah selesai diproses dan pemvisaan; • Memeriksa kelengkapan paspor jemaah haji; • Membubuhkan <i>checking</i> pemberangkatan dan kedatangan jemaah; • Mengirimkan paspor ke bidang penerbangan; • Memeriksa paspor yang telah diberikan tiket; • Menyerahkan paspor yang siap berangkat kepada seksi penelitian dan penyerahan paspor; <p>Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid.</p> | |

| BIDANG BEA DAN CUKAI | |
|---|--|
| Seksi Pemeriksaan Barang Bawaan | Seksi Penyelesaian Dokumen Barang Bawaan |
| <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penelitian dan pemeriksaan barang jemaah dan petugas haji; • Memberikan tanda pada bungkus koper/tas barang bawaan jemaah yang sudah diperiksa; • Membantu dan menyelesaikan masalah yang timbul dalam pemeriksaan barang bawaan; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan dokumen barang bawaan jemaah; • Membuat data barang bawaan setiap kloter; • Membantu dan menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dalam penyelesaian dokumen barang bawaan; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. |

| BIDANG KESEHATAN JEMAAH | | |
|--|---|--|
| Seksi Sanitasi dan Surveillance | Seksi Kesehatan Jemaah di Asrama | Seksi Kesehatan Jemaah di Bandara |
| <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>surveillance</i> atas makanan jemaah haji dan sanitasi lingkungan asrama; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah dan petugas selama di asrama haji; • Melakukan pelayanan rujukan ke rumah sakit; • Melakukan pemeriksaan laboratorium sederhana; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid. | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah dan petugas haji selama di pelabuhan Embarkasi/Debarkasi; • Melakukan pelayanan rujukan ke rumah sakit; • Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kabid.¹¹ |

¹¹ Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Departemen Agama RI, *Pedoman Kerja PPIH Pusat dan Embarkasi* (Jakarta: 2008), h. 28-45

6. Penyajian Data

Berikut secara terperinci akan peneliti sajikan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini berlangsung dalam 3 (tiga) tahap. Tahap pertama, pada saat operasional haji Tahun 2018 fase pemberangkatan melakukan observasi dan wawancara kepada petugas yang pada pelaksanaan tersebut peneliti sekaligus melaksanakan kegiatan magang di asrama haji embarkasi Banjarmasin. Tahap kedua, pasca operasional haji Tahun 2018 peneliti melakukan wawancara kembali kepada para petugas PPIH Embarkasi di Kemenag Prov. Kalsel. Tahap ketiga, peneliti melakukan observasi pada penyelenggaraan haji Tahun 2019 guna menjawab rumusan masalah kedua mengenai upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan teknik penelitian berupa wawancara, observasi di lapangan dan data penunjang yang didapat. Wawancara dan observasi lapangan ini dilakukan oleh peneliti terhadap Wakil Sekretaris I dan Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M yang dijadikan subjek untuk mendapatkan informasi dan Laporan Akhir PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018. Berikut hasil penelitian:

a. Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin pada tahun 1439 H/2018 M

. Kegiatan penyelenggaraan pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin kepada Jemaah Calon Haji (JCH) ketika asrama haji embarkasi dapat dilihat dari penerapan manajemen yang dilaksanakan

panitia, diantara fungsi manajemen yang terlaksana yakni, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dan evaluasi (peninjauan ulang) penyelenggaraan pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin pada Tahun 2018.

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam merencanakan kegiatan penyelenggaraan haji panitia penyelenggaraan ibadah haji melakukan beberapa hal:

a) Perkiraan dan perhitungan jenis pelayanan dan jumlah jemaah

Provinsi Kalimantan Selatan ditetapkan porsi haji sebanyak 3.831 orang dengan rincian 3.799 orang jemaah haji dan 32 orang Petugas Daerah. Sedangkan sebaran porsi haji regular per Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan yang berhak melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) 1439 H/2018 M adalah sebagai berikut:

TABEL 4.10 Porsi Haji Regular per-Kab/Kota se-Kalsel

| NO. | KABUPATEN/KOTA | KUOTA |
|-----|---------------------------|-------|
| 1. | Banjarmasin | 659 |
| 2. | Banjar | 430 |
| 3. | Tanah Laut | 251 |
| 4. | Tapin | 238 |
| 5. | Hulu Sungai Selatan (HSS) | 283 |
| 6. | Hulu Sungai Tengah (HST) | 307 |
| 7. | Barito Kuala | 230 |
| 8. | Tabalong | 406 |
| 9. | Kotabaru | 203 |
| 10. | Hulu Sungai Utara (HSU) | 292 |

| NO. | KABUPATEN/KOTA | KUOTA |
|---------------------------|----------------------------|--------------|
| 11. | Banjarbaru | 143 |
| 12. | Balangan | 146 |
| 13. | Tanah Bumbu | 211 |
| 14. | Petugas Daerah (TPHD/TKHD) | 32 |
| Jumlah Keseluruhan | | 3.831 |

Sumber: Laporan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

b) Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1439 H/2018 M

Penetapan kebijakan ini dijadikan ketetapan dari masing-masing kegiatan penyelenggaraan haji agar tetap berjalan sesuai harapan dan tujuan. Kebijakan mengenai penyelenggaraan ibadah haji dimulai dari pra penyelenggaraan hingga selesainya masa penyelenggaraan ibadah haji telah disusun dan ditetapkan berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku di Indonesia serta Arab Saudi.

c) Penetapan dan Penjadwalan Pemberangkatan JCH

Penetapan dan penjadwalan ini telah disesuaikan dan disusun berdasarkan jadwal ibadah haji setiap tahunnya yang berbeda-beda, dan masing-masing jadwal telah diberikan durasi waktu dari JCH memasuki asrama hingga berangkat ke bandara. Berikut jadwal pemberangkatan JCH Embarkasi Banjarmasin Prov. Kalsel Tahun 1439 H/2018 M:

TABEL 4.11 Jadwal Pemberangkatan JCH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

Gelombang I

| Klt | Kab/Kota | Jlh Jemaah | Petugas | Masuk Asrama | | Berangkat | |
|-----|-----------------------------------|---------------|---------|--------------|-------|-----------|-------|
| | | | | Hari/Tgl | Pukul | Hari/Tgl | Pukul |
| 1 | Banjarmasin | 320 | 5 | 18-07-18 | 14.00 | 19-07-18 | 14.35 |
| 2 | Tapin, Tabalong dan Banjar | 320 | 5 | 20-07-18 | 08.00 | 21-07-18 | 05.20 |
| 3 | Hulu Sungai Tengah, Banjarmasin | 320 | 5 | 22-07-18 | 08.00 | 23-07-18 | 05.45 |
| 4 | Kotabaru, Banjarmasin dan Banjar | 320 | 5 | 24-07-18 | 08.00 | 25-07-18 | 07.40 |
| 5 | Tabalong | 320 | 5 | 25-07-18 | 17.00 | 26-07-18 | 17.45 |
| 6 | Tanah Bumbu dan Banjarmasin | 320 | 5 | 27-07-18 | 08.00 | 28-07-18 | 06.25 |
| 7 | Hulu Sungai Utara dan Banjarmasin | 320 | 5 | 28-07-18 | 16.00 | 29-07-18 | 15.50 |

Gelombang II

| Klt | Kab/Kota | Jlh Jemaah | Petugas | Masuk Asrama | | Berangkat | |
|---------------|---|---------------|-----------|--------------|-------|-----------|-------|
| | | | | Hari/Tgl | Pukul | Hari/Tgl | Pukul |
| 9 | Banjar | 303 | 5 | 31-07-18 | 19.00 | 01-08-18 | 19.40 |
| 13 | Balangan, Banjarbaru, Banjarmasin & Kalteng | 320 | 5 | 06-08-18 | 10.00 | 07-08-18 | 10.30 |
| 15 | Hulu Sungai Selatan Dan Tapin | 320 | 5 | 09-08-18 | 08.00 | 10-08-18 | 07.40 |
| 16 | Barito Kuala dan Banjarmasin | 320 | 5 | 10-08-18 | 21.00 | 11-08-18 | 21.40 |
| 17 | Tanah Laut, Banjarmasin dan Barito Kuala | 320 | 5 | 12-08-18 | 08.00 | 13-08-18 | 08.20 |
| 18 | Banjarmasin, Banjarbaru, Hulu Sungai Selatan dan Tabalong | 8 | - | - | - | - | - |
| JUMLAH | | 3.831 | 60 | | | | |

Sumber: Laporan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

Catatan:

1. JCH Kalteng proses CIQ di *Embarkasi Antara Palangkaraya*;
2. 4 (empat) JCH asal Kalsel di berangkatkan pada kloter Kalteng yaitu 2 orang pada kloter BDJ-10 dan 2 orang pada BDJ-14;
3. Kloter BDJ-08, BDJ-10, BDJ-11, BDJ-12 dan BDJ-14 asal JCH Kalteng.
4. 17 orang di BDJ-13 JCH berasal dari Prov. Kalteng

d) Penjadwalan Prosedur Tetap (Protap)

Penyusunan Prosedur Tetap dilakukan berdasarkan standar durasi waktu yang telah ditetapkan. Protap ini juga dibuat untuk menyeimbangkan kondisi JCH agar tetap stabil sebelum pemberangkatan, dan jadwal kegiatan dari tibanya JCH di asrama haji embarkasi hingga pada fase pemberangkatan telah diatur sedemikian rupa di dalam protap tersebut.¹²

TABEL 4.12 : Prosedur Tetap

| PROSEDUR TETAP PENERIMAAN DAN PENDAFTARAN JEMAAH CALON HAJI TAHUN 1439 H/2018 M DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN | | |
|---|-----------------|---|
| Rabu, 18 Juli 2018 | | KLOTER BDJ-01 |
| Maktab Wilayah Mahbas Jin No. 36 | | (BANJARMASIN + PTD) |
| Rumah No. 708 Kapasitas, 325 | | 317 + 3 |
| WAKTU | KEGIATAN | |
| 15:00 | | Jemaah Calon Haji memasuki Asrama Haji menuju aula Jeddah |
| 15:05 | | Proses Penerimaan dan Pendaftaran Jemaah Calon Haji: |
| | 1 mnt | I. Acara Penerimaan: |
| 15:06 | 19 mnt | 1. Pembukaan |
| | | 2. Sambutan |
| | | a. Ucapan Selamat Datang |
| | | b. Proses |
| | | c. Jadwal kegiatan dan tata tertib selama di asrama haji |
| | | d. Barang bawaan |
| | | e. Gedung Jemaah, tempat istirahat dan ruang makan (katering) |
| 15:25 | 10 mnt | 3. Penjelasan Bidang Kesehatan |
| 15:35 | 120 mnt | II. Proses Pemanggilan: |
| | | 1. Jemaah dipanggil |

¹² Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 01 Maret 2019

| | | |
|-------|--------|---|
| | | <p>2. Jemaah menyerahkan SPMA kepada Seksi Penerimaan untuk diserahkan ke Siskohat dan di entry</p> <p>3. Jemaah menyerahkan Bukti Lunas BPIH lembar biru kepada petugas Garuda Airlines untuk diperiksa dan dicocokkan dengan manifest</p> <p>4. Pemeriksaan Kesehatan</p> <p>5. Jemaah menuju kamar masing-masing</p> <p>6. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang</p> <p>7. Pemanggilan kepada jemaah yang barang bagasinya bermasalah</p> |
| 18:05 | | Istirahat, menuju kamar masing-masing. |
| 18:30 | 60 mnt | Shalat Maghrib dan Isya Jamak Takdim |
| 19:30 | 30 mnt | Makan Malam di ruang Katering (Lantai Dasar Gedung Jabal Rahmah) |
| 19:55 | | Istirahat, persiapan Proses Penyerahan Dokumen |

PENYERAHAN DOKUMEN

Rabu, 18 Juli 2018

KLOTER BDJ-01

| WAKTU | KEGIATAN | |
|-------|----------|--|
| 20:00 | 5 mnt | Persiapan Penyerahan Dokumen (Petugas dan Jemaah) di Aula Mekkah |
| 20:05 | 235 mnt | Pemanggilan satu persatu: <ul style="list-style-type: none"> • Pemasangan stiker (nomor seat) • Penyerahan Passport • Penyerahan Gelang identitas kepada Ketua Regu • Penyerahan Uang Insentif Karu dan Karom • Pengembalian Uang Biaya Pasport • Proses Foto Biometrik dan Sidik Jari |
| 23:50 | | Kembali ke kamar masing-masing |

Kamis, 19 Juli 2018

KLOTER BDJ-01

| | | |
|-------|--------|--|
| 05:00 | 30 mnt | Shalat Subuh berjamaah di Masjid Syahraza Muhtadin |
| 05:30 | 45 mnt | Pemantapan Petugas (TPHI, TPIHI, TKHI, Ketua Regu dan Ketua Rombongan) di Masjid |
| 06:15 | | Makan pagi |

PEMBERANGKATAN JEMAAH CALON HAJI

Kamis, 19 Juli 2018

KLOTER BDJ-01

| WAKTU | KEGIATAN | |
|-------|----------|---|
| 08:55 | 5 mnt | Persiapan sebelum jemaah memasuki aula pemberangkatan |

| | | |
|-------|---------|--|
| 09:00 | 120 mnt | dilakukan Proses Penyerahan Living Cost Proses Penyerahan Living Cost di Loby Gedung Jabal Rahmah (Jemaah mempersiapkan passportnya) Jemaah memasuki aula pemberangkatan secara bergiliran dari gedung masing-masing dan diarahkan oleh Seksi Informasi Haji. Prosesi Pemberangkatan: 1. Jemaah masuk satu persatu ke dalam aula melalui pintu X-ray (Pemeriksaan barang/tas tentengan dan tas gantung). 2. Jemaah duduk di kursi sesuai dengan nomor Bus (dipandu oleh petugas Gapura Angkasa) |
| 11:00 | 95 mnt | Acara Pelepasan: 1. Pembukaan 2. Sambutan (Pejabat Daerah atau PPIH) 3. Do'a dan adzan |
| 12:35 | 45 mnt | Prosesi Masuk Bus 1. Jemaah satu persatu keluar menuju bus masing-masing (dipandu petugas Gapura Angkasa) 2. Pemeriksaan Passport oleh Petugas Imigrasi |
| 13:20 | 75 mnt | Bus diberangkatkan ke Bandara Syamsuddin Noor Jemaah masuk pesawat |
| 14:35 | | PESAWAT <i>BLOCK OFF</i> (Pesawat di dorong mundur dari <i>efron</i>) |

Catatan:
Waktu menggunakan Waktu Indonesia Bagian Tengah (WITA)

Banjarmasin, 17 Juli 2018
Sekretaris PPIH, Drs. H. Matnor, M.Pd

Sumber: Laporan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

Berdasarkan observasi peneliti dan protap yang ada mengenai proses kegiatan JCH selama berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin yang jadwalnya telah ditetapkan melalui protap, proses kegiatan ini diatur sedemikian rupa dengan jangka dan durasi waktu yang telah ditetapkan. Protap diatas merupakan contoh protap dari kloter 01. Berikut uraian protap berdasarkan observasi peneliti:

JCH tiba di asrama haji embarkasi Banjarmasin lalu diarahkan langsung ke Aula Mekkah yang disambut oleh para pimpinan dan

petugas, pada kegiatan tersebut JCH mendapat sambutan, arahan, dan pengumuman pembagian kamar di asrama haji embarkasi, sebelum memasuki kamar masing-masing JCH dipanggil sesuai urutan mulai dari rombongan dan regu pertama hingga akhir untuk menyerahkan SPMA (Surat Perintah Masuk Asrama), bukti setor lunas BPIH, pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan barang bagasi JCH melalui proses *X-Ray*, khusus untuk JCH yang barang bawaannya bermasalah maka akan dipanggil oleh pihak petugas Bidang Penerbangan Seksi Barang bawaan JCH dan setelah semua proses selesai JCH dipersilakan ke kamar yang telah ditentukan petugas asrama.

Proses selanjutnya yaitu Penyerahan Dokumen JCH, sebelum proses dimulai JCH diarahkan menuju ke Aula Jeddah untuk menerima dokumen-dokumen sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci. JCH juga diarahkan untuk duduk sesuai dengan rombongan dan regunya yang dibantu oleh Ketua Rombongan (Karom) dan Ketua Regu (Karu) masing-masing. Penyerahan dokumen ini dipanggil berdasarkan nomor urut rombongan dan regu terakhir karena pada penerimaan JCH sebelumnya sudah dimulai dari urutan pertama, hal ini dilakukan agar JCH merasa diberi pelayanan yang setara dan sebagai inovasi pelayanan kepada JCH dari petugas. Penyerahan dokumen berupa paspor dan stiker dibelakang paspor terdapat nomor duduk ketika di pesawat dan nomor bis yang akan dimasuki JCH untuk menuju bandara, lalu panitia membantu JCH memasang

stiker tersebut pada bagian depan tas paspor. Setelah selesai JCH menuju meja selanjutnya untuk mendapatkan uang pembuatan paspor dan gelang identitas JCH, terkhusus Karom dan Karu mendapatkan uang insentif karena telah bersedia membantu petugas untuk mengatur JCH pada masing-masing rombongan dan regunya, Karom mendapatkan Rp.1.000.000,- dan Karu mendapatkan Rp. 500.000,-.

Proses terakhir yaitu rekam Biometrik, proses ini terbilang cukup memakan waktu yang panjang, karena proses ini merupakan pertama kalinya dilaksanakan di asrama haji embarkasi dan pada tahun sebelumnya hanya dilakukan di Arab Saudi, dan inilah salah satu upaya peningkatan pelayanan PPIH Embarkasi kepada JCH agar ketika berada di Tanah Suci dapat mengurangi kelelahan JCH karena proses panjang pemeriksaan biometrik sehingga JCH dapat beribadah lebih fokus dan khusu' ketika tiba di Tanah Suci. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan identitas JCH lebih rinci melalui *scanning* wajah dan rekam 10 sidik jari. Rekam biometrik ini juga diawasi oleh petugas dan teknisi langsung yang didatangkan dari Dubai serta dibantu petugas lokal untuk melayani JCH pada proses biometrik.

Kegiatan selanjutnya Pemantapan Petugas TPHI (Tim Pemandu Haji Indonesia), TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia), Karom, Karu dan JCH di masjid untuk mendapatkan kembali materi dan arahan dari para petugas. Pemantapan manasik haji pada tahun 2018 hanya

dilakukan didalam mesjid dan tidak langsung turun ke area manasik dikarenakan pihak kesehatan berpendapat kondisi JCH dikhawatirkan akan menurun sebelum pemberangkatan, akan tetapi pada tahun 2019 manasik telah dilaksanakan di lapangan area manasik dan pendalaman materi di dalam mesjid.

Fase menuju keberangkatan, JCH menuju Aula Jabal Rahmah untuk penyerahan perbekalan berupa uang *living cost* sebesar 1.500 Riyal dengan bentuk uang 500 Riyal dua lembar dan 100 Riyal lima lembar, JCH diminta menunjukkan paspor kepada petugas sebelum pengambilan *living cost*. JCH juga diarahkan oleh petugas bidang informasi untuk tetap tertib. Karom ataupun karu membantu mengatur kelompoknya masing-masing, proses pemanggilan pembagian perbekalan JCH ini dimulai dari rombongan dan regu pertama hingga terakhir. Proses pembagian perbekalan ini dilaksanakan pada akhir proses kegiatan dikarenakan untuk menghindari adanya uang *living cost* JCH yang tercecer.

Selesainya proses pembagian perbekalan, masing-masing JCH sesuai rombongan dan regunya menuju Aula Jeddah yang sebelum memasuki aula JCH terlebih dahulu harus melewati pintu *X-Ray* (Pemeriksaan barang/tas tentengan dan tas paspor). Setelah diperiksa JCH dipersilakan masuk dan duduk di kursi sesuai dengan nomor bis yang telah ditentukan petugas. Acara pelepasan JCH diawali dengan pembukaan, sambutan para pimpinan dan petugas terkait serta diakhiri

dengan do'a bersama dan diiringi suara adzan. Pemeriksaan paspor kembali dilakukan oleh pihak imigrasi sebelum JCH memasuki bis, ketika JCH mulai memasuki bis, iringan lantunan talbiyah mengiringi JCH hingga bis berangkat menuju ke bandara.

Proses pada saat di bandara hanya petugas bandara dan instansi terkait yang diperbolehkan berada di bandara untuk mengantarkan JCH menuju Tanah Suci.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Hal ini dilakukan guna memudahkan para petugas menjalankan tugasnya berdasarkan bidang masing-masing. Pengorganisasian ini juga dilakukan agar para petugas dapat menjalankan koordinasi dan komunikasi dalam menjalankan tugas antar petugas. Sistem pengorganisasian pada penyelenggaraan haji terkhusus di asrama haji embarkasi, dibagi menjadi 2, yaitu *Permanent System*: sistem ini diduduki oleh petugas yang tetap setiap tahunnya, *Non-Permanent System*: sistem ini diduduki oleh petugas-petugas yang dapat berubah-ubah sesuai rekomendasi dari masing-masing instansi terkait.

“Perekrutan petugas PPIH bekerja sama dengan petugas luar lainnya yang menyangkut tugas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan petugas luar tersebut dikirim berdasarkan instansi terkait yang merekomendasikan petugasnya untuk ikut andil menjadi petugas PPIH. Fase saat pemulangan bisa dikurangi para petugasnya”¹³

¹³ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 01 Maret 2019

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji terkhusus di asrama haji embarkasi dilaksanakan melalui seluruh rangkaian proses kegiatan yang dimulai dari sebelum pemberangkatan seperti pemeriksaan kesehatan, pemantapan rangkaian manasik haji, pembagian dokumen dan gelang identitas, perbekalan (*living cost*), pemeriksaan barang bawaan JCH, pelepasan hingga pemberangkatan JCH menuju bandara.

GAMBAR 4.1 Penerimaan JCH di Asrama Haji Embarkasi



Pada gambar 4.1 merupakan kegiatan pertama JCH ketika memasuki asrama haji embarkasi, penerimaan JCH ini dilaksanakan di Aula Mekkah proses ini meliputi sambutan, pengarahan dan pengumuman dari petugas mengenai kamar JCH di asrama haji embarkasi, pemeriksaan kesehatan, penyerahan SPMA, dan bukti setor lunas BPIH.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam pelaksanaan ibadah haji merupakan hal yang juga begitu penting dalam menjalankan kegiatan

penyelenggaraan ibadah haji agar tetap pada standar pelayanan dan mencapai tujuan untuk kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Pengawasan dilakukan oleh berbagai pihak dengan instansi terkait pada penyelenggaraan haji seperti dari Kemenag RI, Kemenkes RI, Komisi IX DPR-RI, Kemenhub, ISO (*International Standard Organization*) yang memantau dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kepada JCH pada setiap kloter.

“Dalam hal pengawasan, Inspektorat Jenderal selalu memberikan pengawasan dari pra pelaksanaan, pemberangkatan dan dari Litbang mereka hanya memantau. Masing-masing pengawasan tersebut memberikan kuesioner kepada jemaah perihal pelayanan panitia, lalu diserahkan ke pusat dan dimasukkan ke Kementerian, Irjen bagian dari pengawasan apabila ada hal-hal yang menyimpang maka langsung ditindak lanjuti, dari KPHI hanya ada panggilan jika ada hal yang menyimpang untuk penindakan agak lambat”¹⁴

5) Evaluasi

Evaluasi dilakukan PPIH Embarkasi guna meninjau ulang kembali serangkaian kegiatan operasional haji di asrama haji embarkasi, baik itu pada masa pra-operasional, pada masa operasional maupun pasca operasional haji. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan secara terus-menerus kualitas pelayanan PPIH Embarkasi dalam memberikan pelayanan kepada JCH dan meminimalisir kekurangan atau kendala yang kemungkinan akan terjadi pada tahun yang akan datang.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

b. Aspek Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M

1) Pelayanan *One Stop Service*

Pelayanan ini merupakan pelayanan satu atap yang didalamnya terdapat beberapa pelayanan untuk JCH.

“*One stop service*, pelayanan satu atap. Konsepnya sudah bisa jalan dan telah disediakan pihak asrama untuk ruangan masing-masing bidang seperti PPIH, Gapura angkasa, bea cukai, imigrasi, siskohat dan kesehatan”.¹⁵

2) Pelayanan Asrama

Pelayanan asrama haji embarkasi Banjarmasin yaitu dijadikan sebagai tempat karantina bagi JCH untuk mendapatkan pelayanan seluruh rangkaian proses kegiatan sebelum pemberangkatan ke tanah suci. Fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan pihak asrama juga diberikan sebaik mungkin dan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

GAMBAR 4.2 Akomodasi berupa Gedung Asrama untuk JCH



¹⁵ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

Pada gambar 4.2 terlihat JCH sedang berada di salah satu Gedung Baru Jabal Rahmah dan tengah mendapatkan konsumsi dan pelayanan asrama, jadwal konsumsi untuk JCH telah disesuaikan dengan jadwal dan kebutuhan.

“Semua asrama haji embarkasi mendapatkan penghargaan dari KPHI dari segi pelayanannya. Semangat dalam melayani jemaah tidak ada yang main-main, karena sepenuhnya dan maksimalnya untuk jemaah pelayanannya.”¹⁶

3) Pelayanan Katering

Pelayanan ini diberikan kepada JCH untuk mencukupi kebutuhan JCH ketika berada di asrama haji embarkasi, penyediaan katering atau konsumsi ini tidak sembarang menyediakan, pihak PPIH telah memberikan standar kesehatan dan ke higienisan konsumsi untuk para JCH, pelayanan terus dipantau dari segi penyajian hingga bahan-bahan yang digunakan untuk memastikan standar kesehatan konsumsi jemaah.

GAMBAR 4.3 Pemantauan Pelayanan Katering



¹⁶ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

Pada gambar 4.3 terlihat pengawasan sekaligus Kunker (Kunjungan Kerja) dari salah satu pengawas PPIH Embarkasi yaitu dari Komisi IX DPR RI, beliau berkunjung ke salah satu pelayanan akomodasi konsumsi JCH dengan memeriksa bahan-bahan, menu dan standar kesehatan konsumsi JCH.

4) Pelayanan Pemantapan Manasik Haji

Pada tahun 2018 pemantapan manasik haji hanya dilakukan di dalam mesjid untuk menyampaikan teori-teori mengenai ibadah haji, dan pada tahun 2019 manasik haji dilakukan dengan memberikan materi terlebih dahulu di dalam mesjid lalu JCH di ajak praktik kembali di lapangan manasik area asrama haji embarkasi Banjarmasin.

GAMBAR 4.4 Pemantapan Manasik JCH di Lapangan



Pada gambar 4.4 JCH melakukan pemantapan manasik haji di area manasik, namun ini pada saat tahun 2019. Pada tahun 2018 pemantapan manasik haji hanya dilakukan di dalam mesjid, dan

ini merupakan kurang efektif bagi JCH mengingat manasik merupakan tujuan utama untuk dapat beribadah haji.

5) Pelayanan Pelepasan dan Bandara

Prosesi menjelang keberangkatan JCH menerima *living cost* yang diberikan sebelum pemeriksaan barang bawaan dan pelepasan selanjutnya JCH akan diberangkatkan menuju bandara dan akan melalui serangkaian proses pemeriksaan kembali di bandara. Petugas khusus yang hanya diperbolehkan mengantarkan JCH ke bandara sesuai dengan prosedur yang berlaku.

GAMBAR 4.5 JCH Mengisi Data sebelum Memasuki Aula Jeddah oleh Pihak Bandara



Pada gambar 4.5 terlihat JCH sedang mengisi data berdasarkan manifest kepada pihak bandara setelah diperiksa melalui pintu *X-Ray*. Proses ini dilakukan di aula Jeddah dan JCH mendapatkan sambutan, pelepasan dan berdo'a bersama sebelum keberangkatan menuju bandara.

Pada gambar 4.6 Petugas Asrama Haji membuat kuesioner mengenai kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan petugas dalam menyelenggarakan pelaksanaan pelayanan kepada jemaah pada masa haji. Kuesioner ini dibagikan kepada jemaah ketika jemaah telah tiba di asrama haji embarkasi sekembalinya dari tanah suci.

B. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M

Pemerintah Indonesia sangat berperan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler yaitu untuk mencapai kepuasan jemaah haji. Berdasarkan Undang-undang No. 13 Tahun 2008 pasal 11 bahwa Menteri membentuk panitia penyelenggara ibadah haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.¹⁷

Dalam Undang-undang tersebut Menteri Agama diwajibkan membentuk kepanitiaan penyelenggaraan ibadah haji di setiap embarkasi. Proses pembentukan panitia dimaksud Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama mengajukan nama calon panitia penyelenggara ibadah haji kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang kemudian diusulkan kepada Menteri Agama, setelah disetujui maka Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah akan menurunkan

¹⁷ Republika Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, (Jakarta: Sekretariat Negara, 2008), Pasal 13

surat keputusan pembentukan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M.

Pengangkatan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah atas nama Menteri Agama, dilaksanakan 30 hari sebelum pemberangkatan haji kloter 1.¹⁸ Menurut peneliti pengangkatan dan pengukuhan panitia sudah sesuai dengan peraturan dan pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi, hal ini yang membuat dari segi manajemen PPIH Embarkasi Banjarmasin dapat berjalan optimal dalam penyelenggaraan haji pada tahun 1439 H/2018 M.

Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Manajemen yang baik dalam penyelenggaraan haji harus mengatur seluruh proses kegiatan pelayanan melalui manajemen pelayanan ibadah haji yang profesional dan inovatif disertai integritas yang tinggi agar jemaah haji dapat melaksanakan kegiatan ibadah haji dengan fokus, nyaman dan lancar sehingga tercapai haji yang mabrur dan meningkatkan ketaqwaan pasca melaksanakan ibadah haji.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Pahrurrazi Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M. Pada tanggal 30 Juni 2019

Manajemen yang baik memiliki fungsi seperti yang dikemukakan oleh George R. Terry, yang merumuskan fungsi-fungsi dari manajemen, yakni sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat diartikan sebagai keseluruhan proses penentuan tujuan dan dasar dari pelaksanaan kegiatan yang akan dijalankan dan mempersiapkan secara matang proses kegiatan yang akan dicapai dengan menyediakan alternatif solusi untuk setiap permasalahan yang akan terjadi. Dalam perencanaan juga dirumuskan berbagai persoalan-persoalan tentang kegiatan yang akan dijalankan. Dalam merencanakan kegiatan penyelenggaraan haji panitia penyelenggaraan ibadah haji melakukan beberapa hal:

1) Perkiraan dan perhitungan jenis pelayanan dan jumlah jemaah

Kemampuan untuk memperkirakan dan memperhitungkan situasi dan kondisi suatu kegiatan beserta alternatif dan solusi guna mempersiapkan segala kemungkinan yang akan terjadi pada waktu yang akan datang. Penyelenggaraan ibadah haji bersifat dinamis yang berarti dapat berubah sesuai dengan kondisi dan situasi yang sedang berlangsung.¹⁹ PPIH Embarkasi Banjarmasin memperkirakan dan menghitung waktu masa operasional dalam pelayanan lainnya. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 109 Tahun 2018 Tentang Penetapan Kuota Haji

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah selaku Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin dan Kabid Pelayanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 06 Agustus 2018

Indonesia Tahun 1439 H/2018 M kuota haji Indonesia sebanyak 221.000 orang, terdiri dari 204.000 orang untuk haji reguler dan 17.000 orang porsi haji khusus. Untuk Provinsi Kalimantan Selatan ditetapkan porsi haji sebanyak 3.831 orang dengan rincian 3.799 orang jemaah haji dan 32 orang Petugas Daerah. Sedangkan sebaran porsi haji regular per Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan yang berhak melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) 1439 H/2018 M terdapat pada tabel 4.10 halaman 78.

- 2) Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1439 H/2018 M
 - a) Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: B-18007/DJ/Dt.II.II.4/HJ.05/01/2018 Tanggal 18 Januari 2018 tentang Rencana Perjalanan Haji Tahun 1439 H/2018 M;
 - b) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2018 Tanggal 28 Februari 2018 Tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1439 H/2018 M;
 - c) Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: B-5005/DJ.II.II.2/KS.02/12/2017 Tanggal 5 Desember 2017 Tentang Penyelesaian Dokumen Perjalanan Haji dan Suvenir Jemaah Haji Tahun 1439 H/2018 M;
 - d) Surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: B-13003/DJ/Dt.II.II.4/HJ.05/03/2018 Tanggal 13 Maret 2018 Perihal Rencana Pengoperasian Jenis dan Kapasitas Seat Pesawat dimasing-masing Embarkasi Haji Tahun 1439 H/2018 M;

- e) Surat Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/28/2016 Tanggal 6 Maret 2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler;
- f) Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 124 Tahun 2016 Tanggal 2 April 2016 Tentang Penetapan Embarkasi dan Debarkasi Haji Tahun 1437 H/2016 M;
- g) Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2016 Tanggal 5 April 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;
- h) Surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 78 Tahun 2018 Tanggal 19 Februari 2018 Tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia;
- i) Surat Edaran Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor B-2800/DJ.Dt.II.1.2/Hj.02/02/2018 Tanggal 28 Februari 2018 Perihal Penyiapan Calon Petugas yang menyertai Jemaah Haji (Petugas Kloter) dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi Tahun 1439 H/2018 M;
- j) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tanggal 3 April 2017 Tentang Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1438 H/2017 M;

- k) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 220 Tahun 2018 Tanggal 13 April 2018 Tentang Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1439 H/2018 M;
- l) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 148 Tahun 2018 Tanggal 16 April 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1439 H/2018 M;
- m) Keputusan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 120 Tahun 2018 Tanggal 20 Maret 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan;
- n) Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 247 Tahun 2018 Tanggal 31 Mei 2018 Tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi/Debarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M;
- o) Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 240 Tahun 2018 Tanggal 23 Mei 2018 Tentang Penetapan Tim Pendukung Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M Phase Pemberangkatan Jemaah Haji;
- p) Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 314 Tahun 2018 Tanggal 16 Agustus 2018 Tentang Penetapan Tim Pembantu Panitia

Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M Phase Pemulangan Jemaah Haji.²⁰

3) Penetapan dan Penjadwalan Pemberangkatan Jemaah

Pelaksanaan kegiatan pelayanan pemberangkatan jemaah haji sesuai dengan jadwal Rencana Perjalanan Haji (RPH) yang telah ditentukan dengan menyusun jadwal keberangkatan kelompok terbang (kloter) dari kloter satu sampai dengan kloter terakhir. Masing-masing kloter diisi dengan jumlah jemaah dan petugas haji sesuai dengan kapasitas *seat* pesawat. Penyusunan jadwal kloter mengacu pada Jadwal Pemberangkatan JCH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M pada tabel 4.11 halaman 80.

4) Penjadwalan Prosedur Tetap (Protap)

Penjadwalan ini direncanakan dengan memperhitungkan dan memperkirakan kegiatan para jemaah ketika berada di asrama haji embarkasi dari kedatangan jemaah dari masing-masing daerah asal hingga jemaah diberangkatkan menuju bandara.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian pelayanan jemaah haji reguler dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan pelayanan di embarkasi Banjarmasin dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus

²⁰Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 6-7

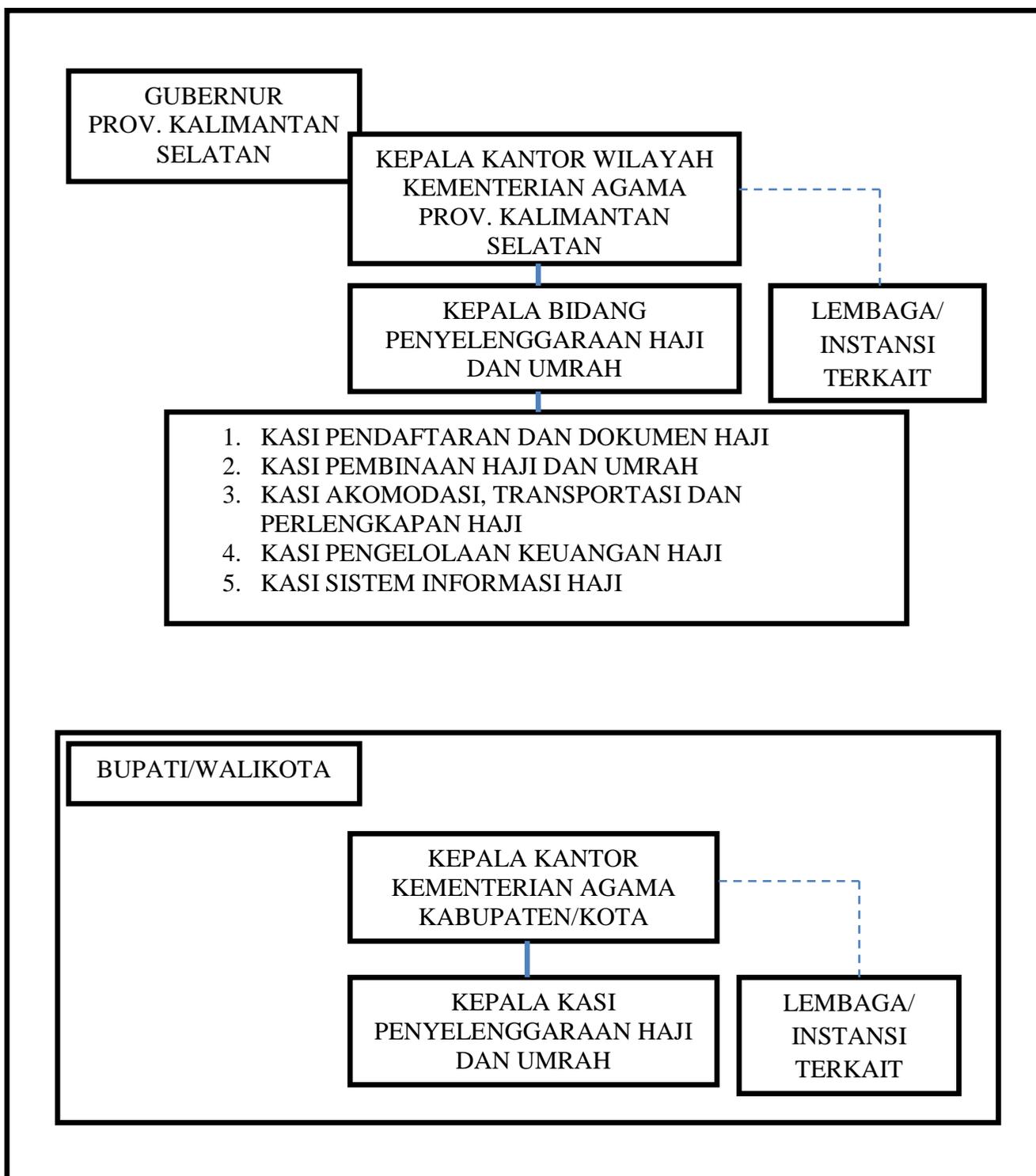
dilakukan serta menempatkan dan menyusun jalinan hubungan komunikasi dan koordinasi kerja antar panitia.

1) Organisasi *Permanent System*

- a) Gubernur sebagai koordinator di tingkat Provinsi. Pelaksanaan tugas sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji.
- b) Bupati/Walikota sebagai koordinator di tingkat Kabupaten/Kota. Pelaksanaan tugas sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji.

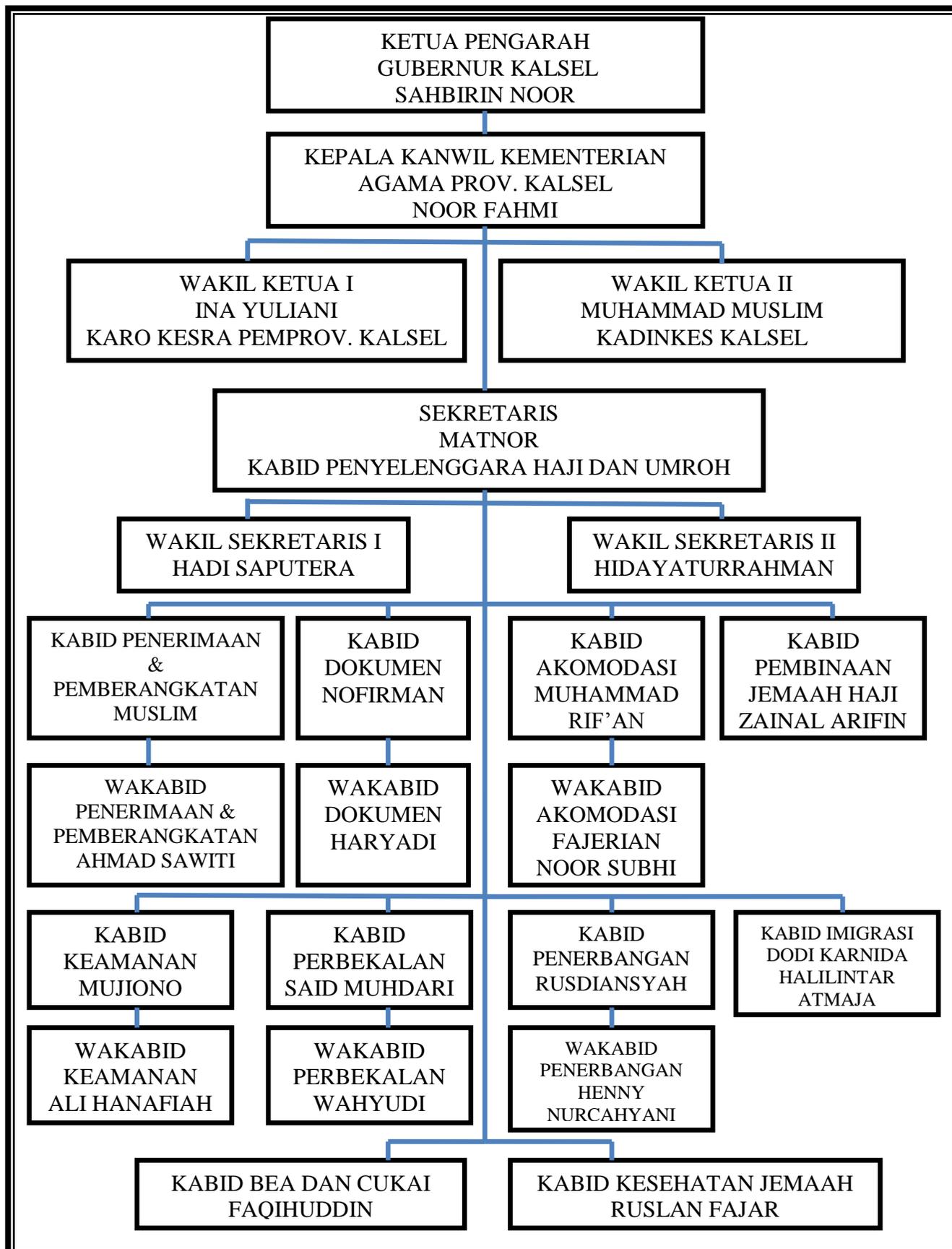
2) Organisasi *Non Permanent System*

Organisasi penyelenggaraan ibadah haji yang dibentuk pada saat operasional haji (*ad hoc*) di embarkasi. Dalam penyelenggaraannya organisasi *non permanent system* terdiri atas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di tingkat embarkasi, yang susunan personilnya melibatkan instansi/unit terkait pada satuan operasional haji (masa pemberangkatan dan pemulangan). PPIH terdiri dari pengarah, ketua, sekretaris, dan dibantu oleh bidang-bidang.

BAGAN 4. 1 Struktur Organisasi *Permanent System*

Sumber: Laporan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

BAGAN 4. 2 Struktur Organisasi *Non Permanent System* (PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M



Proses pengorganisasian pelayanan di Asrama Haji Embarkasi yaitu dengan membentuk kepanitiaan yang disebut Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang terdiri dari Pejabat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan pengurus UPT (Unit Pelaksana Teknis) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin serta dari instansi terkait lainnya, sesuai dengan surat keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pembentukan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

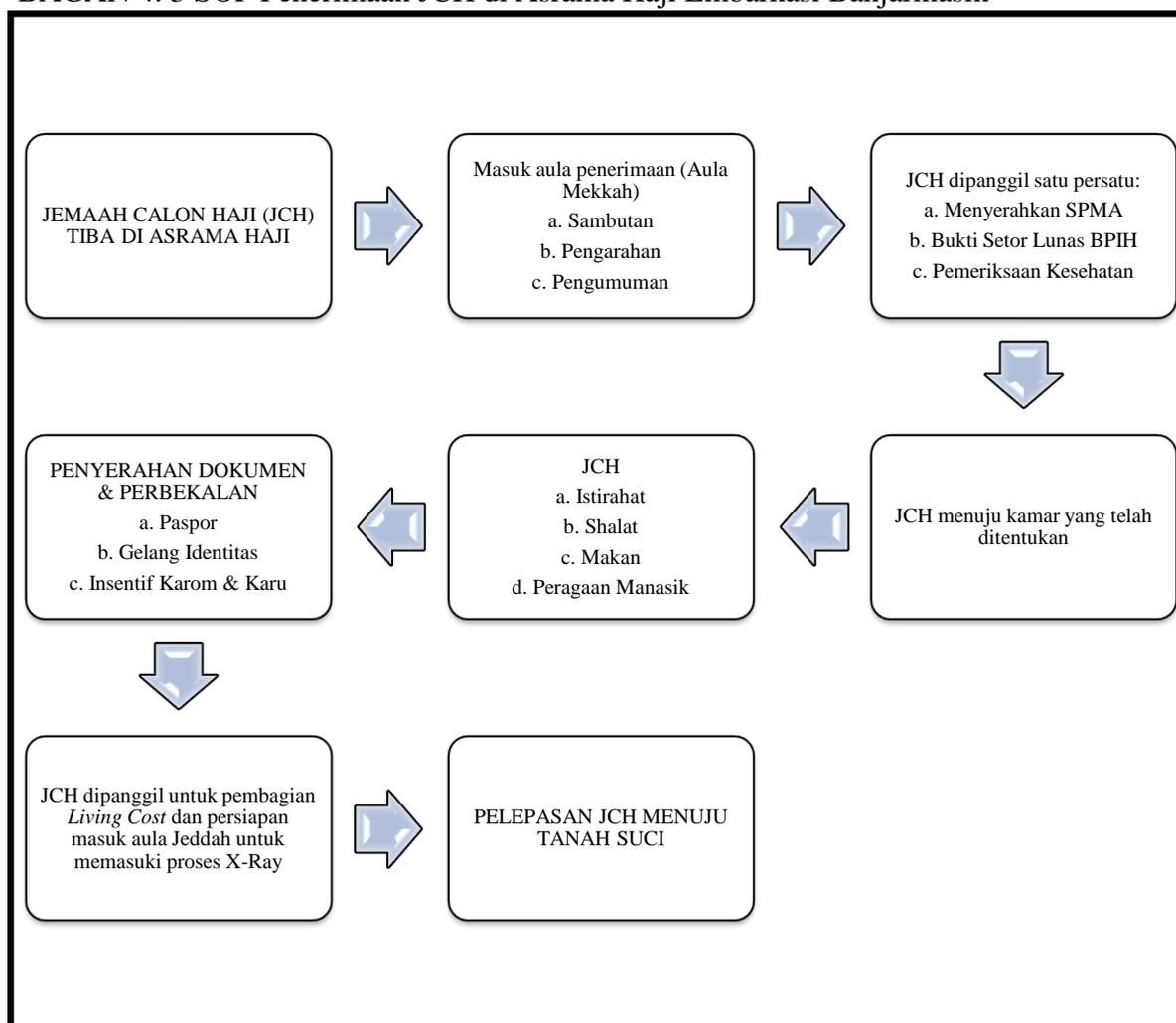
Dalam manajemen, penggerakan (*actuating*) merupakan bagian dari menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan program kegiatan untuk mencapai tujuan dan terlaksana sesuai dengan perencanaan. Dalam pelaksanaan ini seorang pengarah atau pemimpin tidak dapat bekerja sendiri, disinilah peran penting fungsi manajemen lainnya seperti pada perencanaan dan pengorganisasian yang dalam hal tersebut telah ditetapkan dan dijabarkan mengenai perencanaan yang telah disusun dan penyusunan para petugas beserta tugasnya masing-masing berdasarkan spesifikasi pekerjaannya.

Demikian pula dalam penyelenggaraan haji reguler, maka pelaksanaan bukan hanya dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi saja tetapi juga meliputi oleh para Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), maupun Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI). Para petugas haji yang menyertai

jemaah yaitu TPFI, TPIHI, dan TKHI bertugas membimbing para jemaah baik di asrama haji maupun di Arab Saudi termasuk melayani kesehatan jemaah.

Pada operasional pemberangkatan haji tahun 1439 H/2018 M jemaah haji asal provinsi Kalimantan Selatan diterapkan sistem pelayanan *one stop service* dan JCH dikarantina selama 1 malam kemudian diberangkatkan melalui bandara Syamsudin Noor. Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Jemaah.

BAGAN 4. 3 SOP Penerimaan JCH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



TABEL 4.13 Realisasi Pemberangkatan JCH

Gelombang I

| Klt | Rencana Berangkat | | Realisasi Berangkat | | Total Petugas + JCH | Keterangan |
|-----|-------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|--|
| | JCH | Petugas | JCH | Petugas | | |
| 1 | 320 | 5 | 318 | 5 | 323 | 1 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit) dan 1 orang ditunda berangkat untuk mendampingi |
| 2 | 320 | 5 | 315 | 5 | 320 | 2 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit), 2 orang mendampingi dan 1 orang ditunda berangkat wafat di daerah |
| 3 | 320 | 5 | 314 | 5 | 316 | 3 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit) dan 3 orang ditunda berangkat untuk mendampingi |
| 4 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | - |
| 5 | 320 | 5 | 317 | 5 | 323 | 2 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit) |
| 6 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | 1 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit) dan 2 orang ditunda berangkat untuk mendampingi |
| 7 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | 1 orang wafat |

Gelombang II

| Klt | Rencana Berangkat | | Realisasi Berangkat | | Total Petugas + JCH | Keterangan |
|------------|-------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|---|
| | JCH | Petugas | JCH | Petugas | | |
| 9 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | - |
| 10 | - | - | 2 | - | 2 | Pemberangkatan bergabung dengan JCH asal Prov. Kalteng |
| 13 | 303 | 5 | 303 | 5 | 308 | 17 orang JCH berasal dari Prov. Kalteng |
| 14 | - | - | 2 | - | 2 | Pemberangkatan bergabung dengan JCH asal Prov. Kalteng |
| 15 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | - |
| 16 | 320 | 5 | 320 | 5 | 325 | - |
| 17 | 320 | 5 | 318 | 5 | 323 | 2 orang ditunda berangkat dari daerah (sakit) |
| 18 | 8 | - | 17 | - | 17 | JCH berangkat bergabung dengan JCH BPN, LOP, dan PDG melalui embarkasi BPN pada kloter BPN-14 |
| Jlh | 3.831 | 60 | 3.826 | 60 | 3.886 | |

Sumber: Laporan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

Catatan:

1. Kloter BDJ-18 merupakan JCH yang pada jadwal pemberangkatan berjumlah 8 orang karena sebab batal/tunda dari daerah sehingga pada kloter BDJ-18 menjadi berjumlah 17 orang merupakan tambahan dari JCH cadangan dan mutasi masuk dari embarkasi lain.
2. Saat kedatangan JCH masuk asrama haji embarkasi Banjarmasin dalam pemeriksaan kesehatan embarkasi dinyatakan sakit dan dinyatakan tidak layak terbang beserta pendampingnya sementara waktu masih diinapkan di asrama haji embarkasi Banjarmasin yang pada akhirnya dapat diberangkatkan pada kloter-kloter berikutnya atau diberangkatkan bergabung dengan JCH asal kloter Prov. Kalteng.
3. JCH BDJ-18 diberangkatkan bergabung dengan JCH BPN, LOP, dan PDG melalui embarkasi BPN kloter BPN-14.

Tabel 4.13 di atas merupakan pembandingan antara perencanaan dan pelaksanaan pada masa operasional haji yang sedang berlangsung, dan laporan tersebut pada awalnya hasil dari laporan harian lalu dibuatlah laporan akhir hingga terlihat hasil realisasi JCH yang berangkat ke Tanah Suci. Hal ini terlihat bagaimana PPIH Embarkasi telah membuat perencanaan yang baik dengan membuat alternatif jalan atau solusi bagi permasalahan/kendala yang tengah terjadi dan pada saat pelaksanaan para petugas dapat menjalankan kegiatan penyelenggaraan pra-haji di embarkasi dengan baik dan sesuai tujuan bersama.

1) Rapat Koordinasi

Sebelum operasional pemberangkatan dilaksanakan, kesiapan semua unsur Dinas/Instansi yang terkait tergabung dalam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin melakukan rapat koordinasi untuk mengetahui kesiapan masing-masing bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

GAMBAR 4.7 Rapat PPIH Embarkasi Banjarmasin pada masa Operasional sebelum Pemberangkatan JCH



Pada gambar 4.7, Rapat dilaksanakan di gedung baru Jabal Rahmah pada masa operasional haji yang dipimpin langsung oleh Ketua PPIH Embarkasi Banjarmasin Bapak Noor Fahmi beserta para instansi terkait guna meninjau pelaksanaan operasional haji yang berlangsung, dan mencari solusi/jalan alternatif jika terdapat kekurangan dan masalah pada pelaksanaan operasional haji di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

2) Sosialisasi Persiapan Pemberangkatan

Dalam rangka kesuksesan yang didukung semua pihak tentang kebijakan teknis operasional pemberangkatan jemaah calon haji dilakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya jemaah calon haji melalui media cetak dan elektronik secara interaktif.

3) Penerimaan Jemaah

Berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan, pemberangkatan JCH sesuai dengan Prosedur Tetap (PROTAP) yang ditentukan oleh PPIH embarkasi berlaku setiap kloter sejak jemaah masuk asrama

mengikuti proses *Custom immigration Quarantine* (CIQ) sampai dengan pemberangkatan ke Arab Saudi.²¹

a) Akomodasi

Akomodasi disini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah haji di tempat embarkasi atau debarkasi dan pemdokan selama berada di Arab Saudi. Akomodasi bagi jemaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang dan melibatkan dana yang tidak sedikit bahkan dalam komponen BPIH menempati urutan kedua setelah biaya angkutan udara.

GAMBAR 4.8 JCH mendapat Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi



Pada gambar 4.8 terlihat JCH mendapatkan fasilitas kamar dengan sarana dan prasarana lengkap beserta layanan dari para petugas di asrama haji embarkasi Banjarmasin, kamar ini berada dalam gedung baru Jabal Rahmah.

²¹ Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 22

Sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi, jemaah haji diasramakan di masing-masing asrama haji embarkasi maksimal selama 24 jam sebelum penerbangan ke Arab Saudi. Fungsi asrama haji selain tempat pemulihan kesehatan (*recover*) dan istirahat setelah melakukan perjalanan yang cukup panjang dan melelahkan dari daerah asalnya masing-masing, juga sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan untuk ke luar negeri (*check in*).

Kegiatan selama di asrama haji meliputi penyelesaian dokumen perjalanan paspor haji oleh imigrasi, pemeriksaan barang bawaan oleh bea dan cukai, pemberian perbekalan (*living cost*), pemeriksaan kesehatan akhir dan pementapan manasik. Keperluan akomodasi dan konsumsi selama berada di Asrama haji embarkasi ditanggung oleh pemerintah karena termasuk dalam komponen Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).²²

Kedatangan jemaah calon haji dari daerah masing-masing sesuai kloter yang telah ditentukan menuju Embarkasi Banjarmasin, masuk asrama haji diterima di Aula Mekkah. Dalam proses penerimaan, jemaah calon haji menyerahkan kepada petugas bidang penerimaan berupa:

- 1) Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA);
- 2) Bukti setor lunas BPIH warna biru;

²² Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Jakarta: Nizam Press, 2004) h. 65

3) Buku Kesehatan.

Kemudian dilakukan pemeriksaan kesehatan jemaah calon haji, khusus bagi jemaah calon haji Wanita Usia Subur (WUS) dilakukan tes kehamilan dan setelah selesai proses penerimaan mereka menempati kamar sesuai gedung yang telah ditentukan.

b) Konsumsi

Selama transit karantina di asrama haji embarkasi, jemaah calon haji diberikan pelayanan konsumsi 3 (tiga) kali makan dengan penyajian prasmanan dan 2 (dua) kali snack pada masa pemberangkatan dan 1 kali pada masa kedatangan oleh CV. Rakhmat Agung Sarana sebagai rekanan yang memenangkan lelang pengadaan konsumsi jemaah yang ditempatkan di ruang gedung Jabal Rahmah.

“Katering, seleksinya sangat ketat seperti menu-menu yang disediakan beserta kalori dan kesehatan menunya dengan baik dan sehat, selalu diawasi dan diperiksa pada setiap menu dan bahan makanannya”²³.

c) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dipusatkan di Poliklinik, oleh PPIH Bidang Kesehatan melakukan pemantauan dan pemeriksaan kepada seluruh jemaah calon haji, petugas kloter dan petugas PPIH Embarkasi. Sebanyak 1 (satu) orang batal berangkat sesudah masuk Embarkasi disebabkan mengalami gangguan

²³ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

kejiwaan. Secara umum seluruh jemaah calon haji dan petugas dapat diberangkatkan ke Tanah Suci, meskipun secara substansi kondisi jemaah 70% risiko tinggi dengan bermacam-macam faktor. Disamping itu PPIH Bidang Kesehatan mengendalikan faktor risiko konsumsi jemaah melakukan pemeriksaan menu makanan melalui laboratorium setiap kali penyajian. Pengendalian lingkungan asrama haji dengan melakukan *Fogging* H-2 pemberangkatan sebelum jemaah calon haji masuk asrama dan H-2 pemulangan sebelum kedatangan jemaah haji tiba di asrama haji.

d) Perbekalan

Sebelum jemaah calon haji diberangkatkan menuju Tanah Suci, diserahkan perbekalan berupa:

- 1) Gelang identitas: disamping jemaah calon haji wajib berpakaian seragam batik, dibekali juga gelang identitas yang memuat nama, nomor paspor, kloter dan embarkasi untukantisipasi jika terjadi musibah;
- 2) Dokumen paspor: merupakan legalitas jemaah untuk berpergian ke luar negeri;
- 3) Biometrik: terdiri dari pengambilan data *scan* wajah (muka) dan sidik jari. Biometrik bagi jemaah calon haji untuk tahun pemberangkatan tahun 1439 H/2018 M awal dilaksanakan di masing-masing embarkasi seluruh Indonesia.

- 4) *Living Cost*: uang BPIH yang dikembalikan (*cashback*) kepada jemaah untuk biaya mereka selama di Tanah Suci dengan bentuk riyal sebesar SAR 1.500.²⁴

“Perbekalan (*living cost*), jangan sampai tercecer dengan tanda terimanya makanya *living cost* diserahkan pada saat menjelang pemberangkatan tidak pada saat penyerahan dokumen supaya menghindari tercecernya uang perbekalan. Panitia berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jemaah selama di asrama haji embarkasi kalau ada hal-hal permasalahan itu bisa dicarikan solusi secara bersama, membangun koordinasi dan komunikasi antar panitia dan instansi terkait di masing-masing bidang”.²⁵

- e) Peragaan Manasik dan Pemantapan Petugas

Pemantapan terakhir bimbingan manasik kepada jemaah calon haji dan pemantapan akhir tentang tugas dan fungsi petugas kloter dalam memberikan layanan kepada jemaah, dilakukan di embarkasi sebelum berangkat ke tanah suci. Manasik Haji adalah petunjuk penjelasan tentang cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka’bah dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci. Manasik haji dilakukan untuk dapat memberikan pemahaman kepada setiap calon jemaah haji tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci. Tujuan dari diadakannya manasik haji adalah untuk

²⁴ Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 22-23

²⁵ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

mempermudah calon jemaah haji dalam memahami tentang ibadah haji baik secara teoritis maupun praktis sehingga diharapkan menjadi calon jemaah haji yang mandiri dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar.²⁶

Adapun pelaksanaan yang dilakukan Ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi pada saat pemberangkatan melalui Kepala Bidang dan Tim Pembantu PPIH untuk melayani jemaah haji sesuai dengan tugasnya masing-masing, berupa pelayanan yang diberikan kepada jemaah mulai dari jemaah datang ke asrama haji hingga jemaah diberangkatkan ke bandara Syamsudin Noor dalam waktu kurang lebih 24 jam yang telah disesuaikan dengan prosedur tetap (protap).

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan pelaksanaan ibadah haji tahun 2018 di Embarkasi Banjarmasin dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama berdasarkan peraturan Menteri Agama No. 10 Tahun 2010 bahwa Inspektorat Jenderal Kementerian Agama bertugas untuk melakukan pemantauan/pengawasan dan evaluasi pemberangkatan jemaah haji Tahun 2018 pada Embarkasi Banjarmasin yang meliputi pelayanan yang diberikan PPIH terhadap jemaah haji Tahun 2018.

Sejak pemberangkatan kloter pertama (BDJ-01) jemaah calon haji masuk asrama sampai kloter terakhir (BDJ-17), Tim pemantau dari:

- 1) Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI;

²⁶ Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 23

- 2) Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI;
- 3) Kementerian Perhubungan melakukan proses *check* meliputi semua dokumen baik pesawat maupun petugas *mechanic* serta *crew* yang akan bertugas (*duty*);
- 4) KPHI (Komisi Pengawas Haji Indonesia);
- 5) ISO (*International Standard Organization*) meliputi catering, *ground handling* (pelayanan bagasi, kargo dan pos) dan armada Damri (Dinas Angkutan Motor Republik Indonesia).

Melakukan pengawasan selama proses pemberangkatan setiap kloter dari seluruh aspek pelayanan.²⁷

GAMBAR 4. 9 Para Pengawas Operasional Haji



Pada gambar 4.9 Para Pengawas melakukan rapat terlebih dahulu di aula Makkah sebelum Kunker (Kunjungan Kerja) pada seluruh pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi maupun pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin kepada JCH. Pada gambar pengawas tersebut ialah Kemenkes RI, Komisi IX DPR RI, Gubernur Kalsel atau yang mewakili,

²⁷ Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 28

Ketua PPIH Embarkasi Banjarmasin dan Dewan BPJS Kesehatan beserta instansi terkait lainnya.

Inspektorat Jenderal Kementerian Agama melakukan fungsi pengawasan dalam manajemen. Pertama, menentukan standar sebagai ukuran pengawasan. Sebagai contoh catering jemaah yang memerlukan standar rasa dan kandungan kesehatan, penyajian catering harus diawasi oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. Kedua, menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Sebagai contoh pada pelayanan *one stop service* yang memerlukan kerjasama antara beberapa bidang dalam PPIH, dapat mengukur kepuasan jemaah dalam pelayanan ini karena pelayanan *one stop service* untuk mempermudah jemaah mendapatkan pelayanan seperti: perbekalan, dokumen, tes kesehatan, sehingga jemaah bisa mempunyai waktu istirahat setelah pelaksanaan ini. Ketiga, melakukan tindakan koreksi jika ada penyimpangan dalam proses kegiatan. Contoh, Inspektorat Jenderal Kementerian Agama melihat satu persatu kegiatan yang dilaksanakan di asrama haji dan jika terlihat adanya penyimpangan dalam kegiatan maka langsung ditegur dan disarankan untuk berpedoman pada ketentuan dan SOP (*Standard Operational Procedure*). (SOP pada bagan 4.3 halaman 106)

“Dalam hal pengawasan, Inspektorat Jenderal selalu memberikan pengawasan dari pra pelaksanaan, pemberangkatan, dan dari Litbang mereka hanya memantau. Dan masing-masing pengawasan tersebut memberikan kuesioner kepada jemaah perihal pelayanan panitia, lalu diserahkan ke pusat dan dimasukkan ke Kementerian, Irjen bagian dari pengawasan apabila ada hal-hal yang menyimpang maka langsung

ditindak lanjuti, kalo dari KPHI hanya ada panggilan jika ada hal yang menyimpang untuk penindakan agak lambat”²⁸

e. Melaksanakan Evaluasi

Evaluasi dalam hal organisasi merupakan hal yang berperan penting guna meninjau ulang kembali proses kegiatan yang telah berlangsung dan menilai permasalahan dan kendala yang terjadi dapat memunculkan alternatif cara dan solusi yang tepat untuk kegiatan yang akan datang. Rapat evaluasi pemberangkatan dan pemulangan dihadiri oleh seluruh unsur Dinas/Instansi/Lembaga yang tergabung dalam PPIH Embarkasi, rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui komitmen peningkatan layanan, meminimalisir permasalahan setelah berakhir pemberangkatan jemaah dan pemulangan jemaah.

Hasil rumusan evaluasi akan dipergunakan sebagai pedoman dan acuan perbaikan pelaksanaan operasional yang sedang berjalan, sedangkan evaluasi akhir sebagai bahan laporan operasional haji yang akan menjadi tolak ukur PPIH Embarkasi pada tahun berikutnya.

GAMBAR 4. 10 Laporan Harian PPIH Embarkasi Banjarmasin



²⁸ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

Pada gambar 4.10, terlihat papan besar di ruang sekretariat UPT yang berada di samping aula Mekkah untuk di isi sebagai laporan harian PPIH Embarkasi Banjarmasin selama pada masa operasional haji dan akan dihasilkan sebagai laporan akhir sebagai bentuk evaluasi pada penyelenggaraan haji berikutnya.

2. Aspek Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018M

a. Pelayanan *One Stop Service*

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap jemaah haji, PPIH Embarkasi Banjarmasin melaksanakan pelayanan satu atap atau disebut dengan "*One stop service*".

Pelayanan satu atap meliputi pelayanan pemeriksaan kesehatan akhir, pelayanan penerimaan, pelayanan perbekalan. Pelayanan satu pintu terdapat sekretariat PPIH, Gapura angkasa, Bea cukai, Imigrasi dan siskohat. Pelayanan ini bertujuan untuk mempercepat proses CIQ (*Custom Immigration Quarantine*) dalam satu kesatuan bagi jemaah sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah haji sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar kondisi jemaah tetap dalam keadaan stabil saat melaksanakan ibadah haji.

b. Pelayanan Asrama

Pelayanan yang diberikan asrama haji embarkasi selama jemaah calon haji berada di asrama yaitu berupa pelayanan penyediaan kamar tidur, kamar mandi, ruang tunggu beserta gedung-gedung lainnya yang

termasuk fasilitas yang telah tersedia di asrama. Pelayanan ini berperan penting sebagai tempat beristirahatnya para jemaah dari daerah asal masing-masing sebelum melaksanakan ibadah haji. Oleh karena itu, pihak asrama akan semaksimal mungkin mengusahakan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah selama berada di asrama haji embarkasi.

c. Pelayanan Katering

Pelayanan katering merupakan pelayanan yang juga berperan penting untuk para jemaah terlebih untuk kesehatan dan kehygienisan makanan dan minuman untuk konsumsi para jemaah, oleh karena itu perlu untuk diperhatikan dari segi penyajian, cara memasak, bahan-bahan yang digunakan dan lain sebagainya dan disinilah peran penting diadakannya *Meal Test* atau lelang pada beberapa lembaga pengadaan konsumsi untuk jemaah, dan pada tahun 2018 lelang pengadaan konsumsi dimenangkan oleh CV. Rakhmat Agung Sarana sebagai rekanan pengadaan katering di asrama haji embarkasi banjarmasin Tahun 2018.

d. Pelayanan Pembinaan Jemaah dan Manasik Haji

Jemaah calon haji Kalimantan Selatan mendapat bimbingan manasik secara langsung yang diberikan oleh para instruktur/pembimbing ditingkat Kecamatan secara berkelompok sebanyak 8 kali pertemuan dikoordinir oleh Kepala KUA Kecamatan dengan metode bimbingan yang digunakan berupa tatap muka, dialog

dan praktik manasik haji dan 2 kali pertemuan di tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota secara massal dengan materi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji, Adat Istiadat dan Budaya Arab Saudi, Pelayanan Kesehatan, Akhlakul Karimah, Keselamatan penerbangan dan ketentuan barang bawaan jemaah. Ketika di asrama haji embarkasi jemaah juga mendapatkan pemantapan manasik haji oleh para petugas PPIH Embarkasi.

e. Pelayanan Pelepasan dan Bandara

Prosesi akhir menjelang keberangkatan, jemaah calon haji satu persatu memasuki aula pemberangkatan melalui pintu *x-ray* secara bergiliran sesuai dengan gedung inap jemaah. Sebagai pesan-pesan terakhir kepada jemaah calon haji kloter BDJ-01 pada saat detik-detik keberangkatan, Gubernur Kalimantan Selatan melepas secara resmi jemaah calon haji yang berasal dari Kota Banjarmasin yang berjumlah 323 orang (jemaah dan petugas kloter) tergabung dalam kloter BDJ-01 di gedung utama Aula Jeddah, disaksikan oleh Ketua DPRD Prov. Kalimantan Selatan, seluruh anggota Forum Koordinasi Pemerintah Daerah Prov. Kalsel, Kapolda Kalsel, Komandan Korem 101 Antasari, Komandan Lanud Syamsuddin Noor, Komandan Lanal Banjarmasin, Kepala Kejaksaan Tinggi Negeri Kalsel, Walikota Banjarmasin dan Banjarbaru Jajaran Pejabat di Lingkungan Kemenag Prov. Kalsel, Kepala Kantor Imigrasi, Jenderal Manajer Garuda Indonesia Wilayah Kalsel, Kepala Kesehatan Pelabuhan Kelas II Banjarmasin, Ketua MUI

dan Tokoh Agama serta Ketua Lembaga dan Ormas Islam Prov. Kalsel dan diiringi dengan do'a dan talbiyah serta dihantarkan dengan kumandang suara adzan.

Proses *boarding* dilakukan setelah jemaah calon haji resmi dilepas oleh Pimpinan Daerah, jemaah memasuki bus dengan patrol pengawal iring-iringan sebanyak 12 bus menuju Bandara Syamsuddin Noor, sampai ke *efron* satu persatu jemaah naik tangga memasuki pesawat Garuda Air Lines. Waktu *take off* dengan memperhatikan jadwal *slot time* Bandara AMMA Madinah, pesawat *take off* sesuai dengan *schedule* yang telah ditetapkan walaupun realisasi di lapangan ada sedikit *delay*/keterlambatan dengan tingkat Ketepatan Penerbangan (*On Time Performance/OTP*) secara keseluruhan mencapai 96%.²⁹

3. Upaya-upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam Meningkatkan Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas jemaah. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para jemaah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan/organisasi. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik jemaah. Pada gilirannya, organisasi dapat meningkatkan kepuasan jemaah, dimana organisasi memaksimalkan pengalaman jemaah yang menyenangkan dan

²⁹ Kementerian Agama, *Laporan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin 1439 H/2018 M* (Jakarta: Kementerian Agama, 2018), h. 27

meminimumkan atau meniadakan pengalaman jemaah yang kurang menyenangkan.

Keanekaragaman perspektif kualitas merupakan tantangan tersendiri bagi upaya manajemen kualitas. Organisasi bisa dipandang sebagai kesatuan berbagai elemen atau komponen berbeda yang secara bersama-sama berupaya mewujudkan tujuan bersama. Bila dianalogikan dengan tubuh manusia, jantung dan ginjal tidak melakukan fungsi yang sama dalam tubuh, namun keduanya menjalankan proses yang sama pentingnya bagi survivabilitas tubuh secara keseluruhan. Bila ada anggota tubuh yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, kondisi tubuh akan ambruk. Demikian pula halnya organisasi. Oleh karena itu, komunikasi dan kerja sama lintas-fungsional mutlak diperlukan demi terwujudnya perspektif manajemen kualitas yang lebih integratif dan holistik. Dalam pandangan ini, kualitas bukan hanya dinilai dari aspek hasil semata, melainkan juga mencakup proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.

Secara ringkas, kualitas dapat dirumuskan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Goetsch & Davis, 1994). Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah produk atau jasa, misalnya pada penyelenggaraan ibadah haji yang terkhusus pelayanan ketika jemaah di asrama haji embarkasi, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait, di antaranya lokasi, biaya, jumlah dan kualifikasi staf/petugas, penilaian kinerja pada PPIH yang bersangkutan, tata ruang

pelayanan, fasilitas, konsumsi, dan lain sebagainya yang mencakup pelayanan untuk para jemaah calon haji ketika di asrama haji embarkasi.³⁰

TABEL 4.14 Upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin Meningkatkan Pelayanan kepada JCH

| No. | Upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin Meningkatkan Pelayanan kepada JCH |
|-----|---|
| 1. | Seragam Khusus para Petugas Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin |
| 2. | Fasilitas sarana prasarana gedung dan perlengkapan untuk JCH diperbaiki dan ditambah |
| 3. | Kopkaji (Koperasi Karyawan Asrama Haji) |
| 4. | Porter untuk JCH |
| 5. | Kendaraan Operasional untuk angkutan JCH |
| 6. | Troli di dalam gedung untuk angkutan JCH |
| 7. | <i>Rest area</i> (tempat istirahat) bagi pengunjung asrama haji embarkasi Banjarmasin |
| 8. | Mobil khusus untuk JCH udzur |
| 9. | Pemantapan praktik manasik |
| 10. | Kuesioner kepuasan JCH di asrama haji embarkasi Banjarmasin |
| 11. | Penertiban bagi pengunjung dan <i>sales promotion</i> di area asrama haji |

Pada tabel 4.14 merupakan upaya peningkatan PPIH Embarkasi dan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas untuk JCH, begitu pula instansi terkait lainnya yang bersama-sama saling bersinergi dan bersatu untuk melayani JCH di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

³⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012), h. 81

TABEL 4.15 Kualitas Jasa/Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin berdasarkan riset Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)

| Bidang Jasa/Pelayanan | Realibilitas | Daya Tanggap | Jaminan | Empati | Bukti Fisik |
|--|---|--|--|---|---|
| <p>Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin</p> | <p>Permasalahan diatasi dengan cepat dan diselesaikan pada waktu yang dijanjikan. Contoh: bagi JCH yang misalnya terdeteksi salah satu penyakit seperti misalnya: Hipertensi/A nemia maka akan dipulihkan terlebih dulu lalu dicarikan solusi apakah tetap berangkat/dit unda tergantung hasil penelitian Tim Kesehatan.</p> | <p>Ketanggapan dan kemampuan PPIH dalam menyelesaikan problematika atau masalah yang terjadi di asrama haji embarkasi atau ada permintaan layanan dari JCH kepada PPIH Embarkasi. Contoh: penundaan penerbangan pada JCH, maka JCH kembali lagi ke asrama haji embarkasi untuk beristirahat dan PPIH Embarkasi cepat dan tanggap untuk memberikan layanan konsumsi.</p> | <p>Para petugas dalam PPIH Embarkasi melakukan tugasnya sesuai dengan bidang yang digelutinya dan sudah dipastikan profesional dalam bidangnya. Contoh: PPIH Embarkasi meliputi beberapa instansi terkait salah satunya kesehatan, maka hanya yang berkompete n dibidang kesehatan yang dapat memeriksa kesehatan jemaah.</p> | <p>Memahami kebutuhan khusus individual; mengantisipasi kebutuhan JCH. Contoh: pada kasus JCH yang mengalami stres dadakan karena mendengar anaknya meninggal dunia ketika ingin memberang katkan kedua orang tuanya, maka kondisi psikis JCH tsb cukup terganggu, dan JCH tersebut didahulukan untuk mengikuti proses- proses di asrama haji embarkasi.</p> | <p>Fasilitas gedung, ruang proses kegiatan JCH di asrama haji embarkasi. Seragam dan peralatan JCH. Contoh: gedung dan fasilitas asrama sudah diperbaharui dan dilengkapi sesuai dengan kebutuhan JCH.</p> |

Dari tabel 4.15 dapat terlihat kualitas pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam penyelenggaraan kegiatan haji di asrama haji embarkasi berusaha dengan maksimal dan profesional.

“Dari PPIH Embarkasi memberikan layanan seperti biasa tidak ada perubahan hanya berdasarkan protap, hanya saja dari segi pihak asrama haji embarkasi Banjarmasin karena menyangkut akomodasi. Komposisi panitianya saja yang berubah, dari segi bidang dan seksi tidak berubah seperti pesawatnya masih garuda”.³¹

Berikut uraian peneliti mengenai upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi Banjarmasin:

- a. Para petugas asrama haji telah diberikan rompi/seragam khusus dan identitas berupa kartu identitas (*id card*) yang sesuai dengan bidangnya masing-masing dan jemaah akan mudah mengenali petugas sesuai bidangnya.
- b. “Beberapa peningkatan kualitas yang kami lakukan seperti hal peralatan mandi untuk jemaah sudah dilengkapi, lingkungan, ruang tunggu, kantin, poliklinik dari segi fasilitas sudah diperbaiki dan ditambah”.³²
- c. Diadakannya Kopkaji (Koperasi Karyawan Asrama Haji) untuk para jemaah dan pengunjung.
- d. Diadakannya porter untuk membantu mengangkut barang bawaan jemaah.
- e. Kendaraan operasional untuk angkutan jemaah di asrama haji embarkasi.

³¹ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

³² Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

“Disediakan motor Tosa untuk pengangkutan koper jemaah dari gedung satu ke gedung lainnya untuk memudahkan jemaah dalam membawa barang bawaannya”.³³

- f. Troli disediakan bertahap dan pada tahun 2019 ada 4 troli untuk pengangkutan koper jemaah ke dalam kamar jemaah masing-masing.
- g. Disediakkannya tempat peristirahatan (*rest area*) untuk para pengunjung di area yang diperbolehkan di asrama haji embarkasi.
- h. Mobil udzur telah disediakan untuk JCH yang udzur (berhalangan/berkebutuhan khusus) dan tidak lagi disamakan dengan mobil ambulans untuk angkutan JCH yang sakit.

“Jemaah udzur tidak lagi dimasukkan dalam mobil ambulans, melainkan telah disediakan mobil khusus untuk jemaah udzur dari embarkasi menuju bandara”.³⁴

“Untuk mobil jemaah yang udzur dan sakit pada tahun 2018 masih dikatakan kurang, maka pada tahun 2019 ini untuk mobil jemaah udzur dan sakit sudah dibedakan dan disediakan khusus untuk masing-masing jemaah yang sakit dan udzur. Akhirnya jemaah udzur masuk ke mobil ambulans, padahal mobil ambulans hanya diperuntukkan jemaah yang sakit, yang udzur itu maksudnya seperti jemaah yang cukup tua dengan memerlukan tongkat penopang untuk berjalan, kursi roda dan lain sebagainya dan seperti itu yang bisa dimasukkan dalam mobil udzur. Biaya yang dikeluarkan juga tidak sedikit, hampir ½ miliar. Pada saat posisi tidak boleh pengadaan mobil oleh Kementerian, kalau ada bisa disewa saja tetapi karena permintaan yang *urgent* dan mendesak maka diperbolehkan untuk pengadaan mobil udzur itu dan jika itu bisa berjalan dengan apa yang diharapkan dan direncanakan maka itu merupakan sebuah inovasi yang dinilai baik dari segi pelayanan kepada jemaah dan persepsi jemaah juga baik dalam menilai itu”.³⁵

³³ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

³⁴ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

³⁵ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, 03 Juli 2019

- i. *Sales promotion* yang menawarkan penjualannya di area asrama haji lebih ditertibkan dan teratur ketika berada di area asrama haji agar jemaah tidak merasa terganggu.
- j. Pada tahun 2019 JCH mendapatkan pemantapan manasik haji di mesjid dan praktik manasik terakhir di lapangan manasik asrama haji embarkasi dengan para petugas.
- k. Pada tahun 2019 asrama haji embarkasi Banjarmasin memberikan kuesioner kepada jemaah setelah kepulangan dari tanah suci, yang kuesioner tersebut berisi pengukuran kepuasan jemaah terhadap pelayanan di asrama haji embarkasi, kuesioner tersebut dapat dijadikan bahan acuan perbaikan dan peningkatan kualitas bagi asrama haji embarkasi Banjarmasin.

C. Analisis Data

1. Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M

Menurut analisis Peneliti seluruh rangkaian pelaksanaan manajemen pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin berdasarkan fungsi manajemen telah berjalan dengan baik, karena sistem manajemen yang diterapkan dengan baik sehingga dapat menjalankan fungsi daripada manajemen yakni merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi serta meninjau ulang kembali kegiatan pelaksanaan pelayanan ibadah haji dengan baik pula, hingga mencapai tujuan pelaksanaan ibadah haji terlaksana dengan aman, nyaman dan optimal.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan telah ditetapkan dan dirumuskan bahwa tujuan utama dari kegiatan ini adalah menjadikan PPIH Embarkasi Banjarmasin profesional dan inovatif sesuai visi dari PPIH agar jemaah haji merasakan kepuasan ketika berada di asrama haji.

Menurut Peneliti PPIH Embarkasi Banjarmasin sudah profesional dalam melayani jemaah, karena dapat diukur dari pelayanan yang diterima jemaah, jemaah haji cukup teratur dalam mengikuti kegiatan yang diselenggarakan PPIH dimulai dari pemberangkatan hingga pada masa pemulangan. Sedangkan sikap inovatif PPIH pada tahun 2018 terlihat dari kebijakan-kebijakan yang di tahun-tahunnya belum ada seperti salah satunya proses biometrik yang dilakukan ketika jemaah berada di embarkasi sebelum pemberangkatan, proses ini cukup menyita waktu yang lama karena proses ini memasukkan *database* jemaah berupa cap 10 jari dan foto *close up* untuk jemaah guna proses *scanning* wajah.

“Pada tahun 2019 pelaksanaan rekam biometrik sudah dilakukan sebelum operasional haji berarti ada memperbanyak waktu untuk jemaah beristirahat di asrama haji embarkasi sebelum pemberangkatan”.³⁶

“Para tenaga/petugasnya adalah dari pihak PPIH dan para teknisinya langsung para petugas dari Dubai. 1 bulan sebelum operasional haji biometrik dilaksanakan pada tahun 2019 bertempat di asrama haji embarkasi di ruangan poliklinik”.³⁷

³⁶ Wawancara dengan Bapak Hadi Saputera, Wakil Sekretaris I PPIH Embarkasi Banjarmasin, 05 Juli 2019.

³⁷ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

Petugas dari proses rekam biometrik ini langsung diturun tangani oleh petugas teknisi dari Dubai beserta dengan alat-alat kelengkapannya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

PPIH Embarkasi Banjarmasin mempunyai tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dimana Ketua PPIH harus mampu mengorganisir seluruh bidang pelayanan yang ada dibawah koordinasi Ketua PPIH secara berjenjang masing-masing Ketua Bidang Pelayanan mengorganisasikan seluruh seksi-seksi yang ada dibawahnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jemaah di asrama haji meliputi:

- 1) Pelayanan masuk asrama yang merupakan tugas dari PPIH untuk mengatur dan mengkoordinasikan jemaah di asrama dan bertanggung jawab dalam hal kebersihan asrama;
- 2) Pelayanan dokumen haji, membina jemaah, dan perbekalan jemaah;
- 3) Pengendalian Siskohat, pembinaan jemaah, manasik dan pemberian perbekalan (*living cost* dan gelang identitas).
- 4) Pelayanan kesehatan jemaah haji di asrama dan di bandara Syamsudin Noor. Terbaginya masing-masing tugas sesuai dengan bidangnya maka organisasi PPIH Embarkasi dapat bekerjasama dan bersinergi dari tingkat pimpinan hingga dengan

staf pelaksana di lapangan sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik, aman dan optimal secara keseluruhan.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Penggerakkan atau pelaksanaan merupakan bagian dari menggerakkan dan mengarahkan pelaksana program sehingga dapat terlaksana sesuai rencana. Sejak dari pelayanan pertama yaitu pelayanan *one stop service* di gedung Jabal Rahmah, menurut peneliti langkah yang dilakukan Ketua PPIH sangat baik dalam menggerakkan seluruh anggota PPIH pada pelayanan *one stop service*. Sistem pelayanan ini dapat dijalankan dengan baik karena kerjasama dari berbagai bidang seperti bidang Kesehatan, Penerimaan Jemaah, Perbekalan, Dokumen dan Bea Cukai dan instansi terkait lainnya karena pelayanan *one stop service* merupakan pelayanan yang berdampak positif bagi jemaah dimana jemaah diberikan waktu istirahat yang cukup oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar memiliki kesiapan fisik yang kuat dan kesehatan yang stabil.

Contoh kegiatan yang diberikan PPIH Embarkasi Banjarmasin ialah salah satunya pembagian dokumen-dokumen, gelang identitas serta rekam *biometrik* dilakukan dari rombongan dan regu terakhir, mengapa tidak dari urutan pertama karena pada saat pemeriksaan kesehatan rombongan dan regu urutan pertama telah didahulukan

dan pada saat pembagian dokumen-dokumen ini maka dilakukan secara sebaliknya dan hal itu membuat jemaah merasa cukup adil dalam tata pelaksanaan di salah satu proses kegiatan di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

- 1) Ketua PPIH telah menggerakkan dan mengarahkan anggota PPIH untuk mengatur dan menyiapkan gedung-gedung yang akan ditempati oleh jemaah haji dan mensterilkan gedung-gedung tersebut agar jemaah dapat merasakan kenyamanan dalam beristirahat serta menyediakan fasilitas yang baik. Menurut Peneliti, pelayanan yang diberikan oleh PPIH dalam hal pelayanan kepada jemaah udzur dan lansia cukup baik karena untuk jemaah pada kategori seperti ini PPIH akan memberikan perhatian lebih kepada mereka guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan kegiatan di embarkasi. Disamping itu PPIH dan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga membuat kebijakan baru di Tahun 2019 yaitu salah satunya dengan menyediakan mobil udzur dan mobil untuk jemaah yang sakit dibedakan masing-masing sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Ketua PPIH menggerakkan anggota PPIH untuk mengawasi katering jemaah, yang dilaksanakan oleh CV. Rakhmat Agung Sarana Menurut Peneliti, pelaksanaan pengawasan katering telah bekerja dengan baik dalam mengawasi langsung katering jemaah

dengan cara melihat langsung proses penyediaan bahan, pembuatan dan cara penyajian catering jemaah.

- 3) Ketua PPIH mengarahkan kepada anggota untuk mengatur pembinaan jemaah serta mengatur jadwal bimbingan manasik yang dilaksanakan sesuai kedatangan jemaah. Menurut Peneliti, pembinaan jemaah dilaksanakan dengan baik dan petugas melayani pembinaan dan bimbingan selama 24 jam bagi jemaah yang ingin berkonsultasi tentang manasik haji.
- 4) Ketua PPIH menggerakkan anggota PPIH yang menangani penerbangan, keberangkatan, kesehatan, kepolisian, dan TNI untuk handling jemaah di bandara Syamsudin Noor saat pemberangkatan dan pemulangan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah menugaskan pengawasan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. Menurut Peneliti pengawasan berjalan dengan baik karena dilaksanakan pada setiap kloter, sehingga pengawas memahami masalah-masalah di setiap kloter dan pengawasan dilakukan pada seluruh aspek layanan. Inspektorat Jenderal Kementerian Agama melihat kondisi di setiap ruangan yang ada kegiatan pelayanan haji baik ruangan Pulahta, Siskohat, penelitian dokumen, paspor, dan lain-lain.

e. Evaluasi (*Evaluating*)

Berdasarkan pengamatan peneliti, fungsi evaluasi dalam pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik. Ketua PPIH menerapkan kebijakan dengan mewajibkan kepada seluruh anggota PPIH untuk menghadiri pelaksanaan rapat evaluasi yang diadakan setiap minggu pada masa operasional haji. Rapat evaluasi setiap minggu dipimpin oleh Ketua PPIH dan hasil evaluasi tersebut akan digunakan sebagai dasar perbaikan pelaksanaan ibadah haji yang sedang berlangsung. Rapat evaluasi mingguan tersebut sangat penting dan berdampak positif untuk meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kekurangan serta dapat menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dilapangan.

Proses pelaksanaan pelayanan operasional penyelenggaraan ibadah haji embarkasi Banjarmasin secara keseluruhan dapat berjalan dengan lancar, tertib dan aman. Sekalipun masih ada yang menjadi perhatian khusus tentang sarana prasarana gedung khususnya kamar bagi jemaah haji yang belum bisa tertampung secara keseluruhan untuk 1 (satu) kloter jemaah haji dengan jumlah 325 orang di gedung baru asrama haji, namun hal ini akan segera teratasi dengan adanya pembangunan gedung baru asrama haji Banjarmasin yang dalam proses pelaksanaan pada tahun 2019 ini dengan proyek dari sumber dana SBSN (Surat Berharga Syariah Negara).

Rapat juga bisa dilaksanakan tanpa mengenal jadwal yang telah ditentukan jika pada suatu operasional ada terdapat permasalahan atau

kendala (*urgent*) yang terjadi pada jemaah atau hal lainnya yang menyangkut operasional haji, maka para panitia akan langsung mengadakan rapat pertemuan untuk seluruh panitia dan instansi yang terkait guna mencapai solusi dan alternatif dari permasalahan yang terjadi.

Evaluasi akhir juga dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin, untuk menilai hasil kerja dari seluruh bidang-bidang yang ada dalam pelaksanaan dan akhir kegiatan pelayanan operasional penyelenggaraan ibadah haji, baik pelayanan keberangkatan maupun pemulangan jemaah haji. Hasil evaluasi akhir diharapkan menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan dan menjadi bahan kajian dalam menentukan kebijakan pelayanan jemaah haji oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin pada tahun berikutnya. Selanjutnya sebagai tugas akhir dari PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018, menyusun laporan akhir tugas PPIH untuk disampaikan kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai bentuk pertanggungjawaban operasional penyelenggaraan ibadah haji PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

“Rapat untuk para petugas/panitia pada saat operasional di adakan sebanyak 4 kali, yakni 2 kali pada saat pemberangkatan dan 2 kali pada saat pemulangan. Terkecuali untuk masalah urgent atau mendesak rapat akan langsung dilaksanakan dengan semua instansi terkait dan PPIH untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada”.³⁸

³⁸ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin Bidang Akomodasi, 03 Juli 2019

2. Upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M

Upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam meningkatkan manajemen pelayanan di asrama haji embarkasi Banjarmasin menurut Peneliti, beberapa pembaharuan dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan PPIH Embarkasi telah dilakukan dan dilengkapi guna mencapai kepuasan layanan pada jemaah calon haji ketika di asrama haji embarkasi Banjarmasin, menurut Peneliti ketika memantau dan menganalisis pelayanan PPIH Embarkasi di asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2019, telah terlihat dan dirasakan beberapa perubahan dan pembaharuan dari segi fasilitas asrama haji dan pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji, seperti halnya Pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya berupa pembangunan gedung baru untuk JCH, kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas *rest area* untuk pengunjung telah diperbaiki, mobil udzur dan ambulan sudah dibedakan fungsinya dan pengadaan troli untuk pengangkutan barang bawaan JCH menuju kamar masing-masing.