

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Kapuas

a. Letak Geografis Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terletak di Jl. Tambun Bungai, No.16, Selat Hilir, Kec Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah.

b. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Kapuas

Pada tanggal 21 Maret 1951 Kabupaten Kapuas secara resmi ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri sekaligus melantik para anggota dewan rakyat sementara dan kepala daerah diserahkan ke kepala eksekutif karena pada saat itu Bupati belum terpilih. Departemen Agama yang sekarang menjadi Kementerian Agama lahir dan menjadi Kementerian yang menangani urusan agama dan keagamaan dengan Menteri Pertama H. Rasjidi, BA yaitu 03 Januari 1946. Raden Badrussapari dilantik sebagai Bupati kepala daerah Kabupaten Kapuas yang pertama, oleh Gubernur Murdjani atas nama Menteri Dalam Negeri pada 09 Mei 1951. Setelah itu, tahun 1973, Kepala Kantor pertama

adalah KH. Karlin Amin (Alm) seorang tokoh masyarakat Kabupaten Kapuas dengan masa jabatan 1973 hingga 1978 dengan masih nama Departemen Agama. Kementerian Agama di Kabupaten Kapuas berdiri tahun 1974 dengan nama Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Kapuas (Penggabungan Inspeksi Pendidikan Agama, KUA dan staf Penerangan Agama), dari perjalanan panjang Kementerian Kapuas mengalami beberapa generasi tampuk kepemimpinan. Selanjutnya di tahun 2002, dua kecamatan di Kabupaten Kapuas melakukan pemekaran dan berpisah dengan Kabupaten Kapuas yaitu Pulang Pisau dan Gunung Mas, sehingga Kabupaten Kapuas tersisa 12 Kecamatan.¹

c. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

1. KH. Karlin Aminin (1973-1977)
2. H. Moch Ichsan, BA (1978-1986)
3. Drs. Rusli Alwi (1987-1988)
4. H. Ahmad Tijam, BA (1989-1991)
5. Drs. H. Azhar Slamet (1992-1996)
6. Drs. H. Johansyah Asmuni (1997-2004)
7. Drs. H. Nurani Sarji, M. Pd (2005-2007)
8. Dra. H. Mahli (2008-2010)
9. Drs. H. Masrawan, M. Ag (2011-2012)
10. Drs. H. Ahmad Bahruni, M. AP (2013-2018)

¹ Kementerian Agama, "Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas," last modified 2020, <https://kalteng.kemenag.go.id>.

11. H. Hamidhan, S.Ag., MA (2021- Sekarang)

d. Kode Etik Pegawai Kementerian Agama RI (KMA Nomor 412 Tahun 2010)

Kami Pegawai Kementerian Agama Yang Beriman dan Bertakwa

Kepada Tuhan Yang Maha Esa:

1. Menjunjung tinggi kesatuan persatuan bangsa.
2. Mengutamakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.
3. Bekerja dengan jujur, adil dan amanah,
4. Melaksanakan tugas dengan disiplin, profesional dan inovatif.
5. Setiakawan dan bertanggung jawab atas kesejahteraan korps.

e. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Visi

Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Kabupaten Kapuas maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

Misi

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama.
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata.
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan.

6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

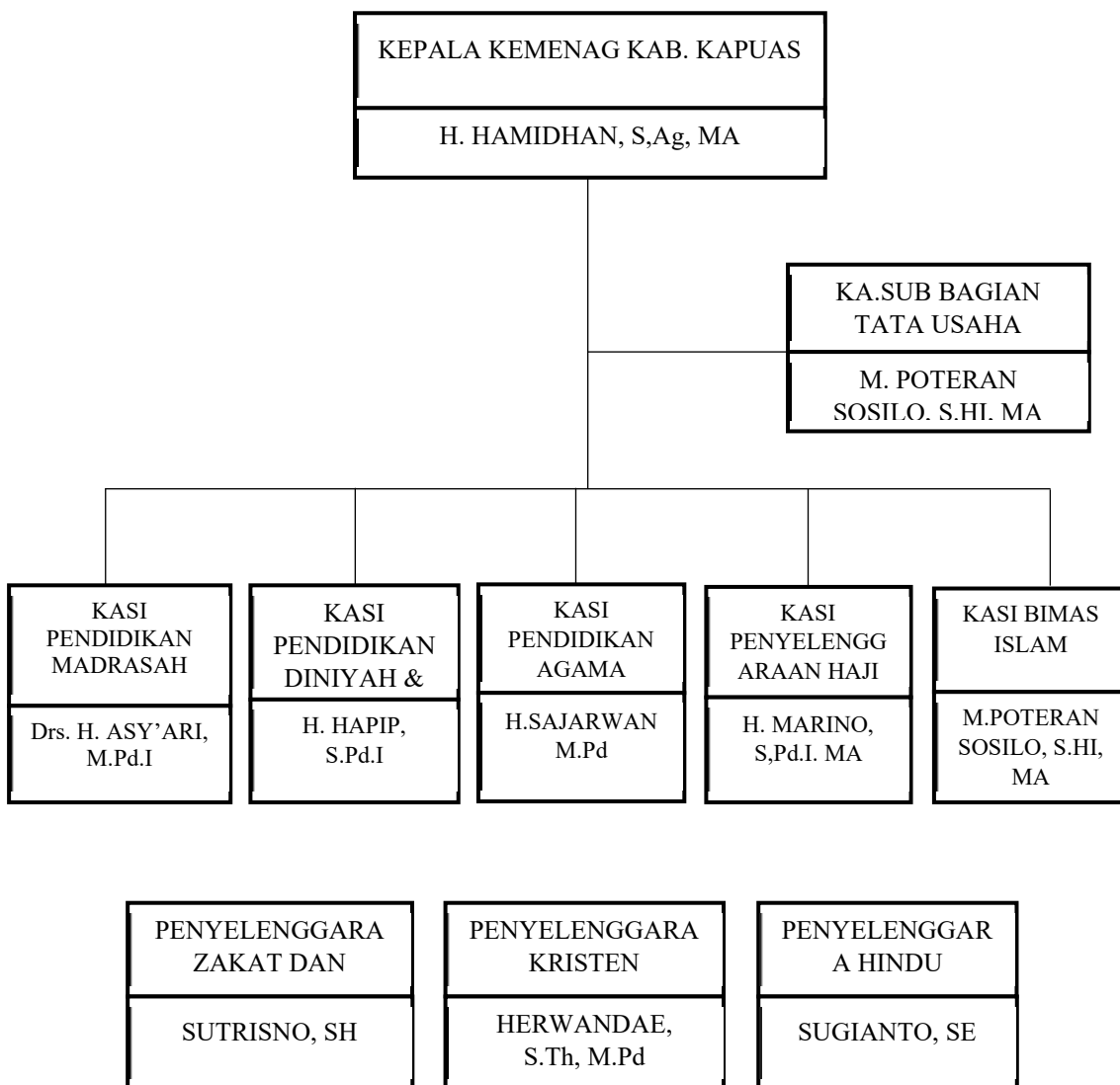
f. Maklumat Pelayanan

1. Berjanji sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.²

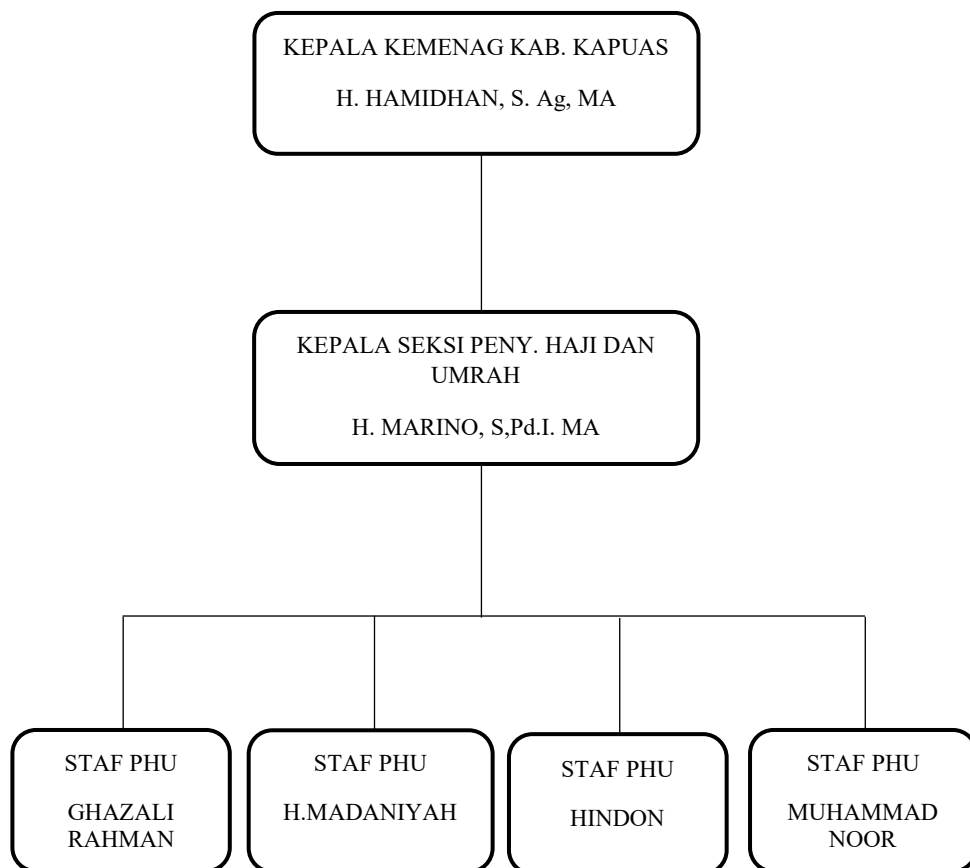
² Marino, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

GAMBAR 4. 1

**STRUKTUR KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KAPUAS BERDASARKAN PMA NOMOR 19 TAHUN 2021**



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

GAMBAR 4. 2**STRUKTUR ORGANISASI****SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH****KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS**

Sumber: PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Standar pelayanan pendaftaran haji reguler Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

PERSYARATAN

1. Beragama Islam
2. Minimal berusia 12 than saat mendaftar
3. Memiliki KTP/ Kartu Pelajar sesuai domisili
4. Memiliki KK
5. Memiliki Akta kelahiran
6. Memiliki Akta nikah
7. Memiliki buku Tabungan Haji atas nama calon jemaah haji yang bersangkutan
8. Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 10 lembar & 4 x 6 sebanyak 4 lembar
 - Berwarna dengan background warna putih
 - Tidak menggunakan baju dinas
 - Tidak menggunakan peci/topi
 - Tidak berkacamata
 - Tampak wajah 80%
 - Wanita memakai Busana muslimah

PROSEDUR PENDAFTARAN

1. Calon jemaah haji menyerahkan bukti setoran awal BPIH Validasi dari BPS BPIH dan membawa semua persyaratan ke Kantor Kementerian Agama untuk pendaftaran haji reguler.

2. Memverifikasi seluruh berkas persyaratan pendaftaran.
 3. Melakukan pengambilan data biometric.
 4. Menyerahkan bukti pendaftaran.
- I. Waktu Pelayanan: 30 Menit.
 - II. Biaya Pelayanan: Tidak ada.
 - III. Produk Pelayanan: Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)
 - IV. Pengaduan, informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:
 - Petugas : Hindon
 - Petugas : Madaniyah
 - SMS Centre : 0813 4928 5789
 - WA : 0813 4928 5789/ 0852 5151 7234

Sumber: PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

**g. Data Statistik Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kapuas Tahun 2022**

1) Data Seluruh Jemaah

**TABEL 4. 1 DATA JEMAAH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAPUAS 2022**

Keterangan	Jumlah
Pria	81
Wanita	95
TOTAL	179 ORANG

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

2) Data Ketua Rombongan

**TABEL 4. 2 DATA KETUA ROMBONGAN HAJI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS 2022**

No	Nama	L/P	Usia	Rom	Status Jemaah
1.	Syarif Azhari	L		I	KAROM
2.	M. Abdul Salam Muntoha	L		II	KAROM
3.	Muliadi, SKM	L		III	KAROM
4.	Bidin, M.Pd	L		IV	KAROM

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

3) Data Ketua Regu

**TABEL 4. 3 DATA KETUA REGU HAJI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KAPUAS 2022**

No	Nama	L/P	Usia	Rombongan	Status Jemaah
1.	Sholeh	P		I	KARU
2.	Gusti Mahfuz	P		I	KARU
3.	Hanyi	P		I	KARU
4.	Yulizar	P		II	KARU
5.	Zainal Abidin	P		II	KARU
6.	Heni Sutopo	P		II	KARU
7.	M. Nurdin, S.P	P		II	KARU
8.	Jaswadi	P		III	KARU
9.	Dwi Septian Noor	P		III	KARU
10.	Hendra	P		III	KARU
11.	Abd. Wahid	P		IV	KARU
12.	Juni	P		IV	KARU
13.	Igo Supriad	P		IV	KARU
14.	Hairullah	P		IV	KARU

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Jemaah haji Kabupaten Kapuas terbagi menjadi 16 regu dan setiap rombongan memiliki 3 atau 4 Ketua Regu, pengelompokan jemaah haji ini dilakukan oleh staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah, penelitian ini menggunakan teknik penelitian berupa wawancara dan data penunjang yaitu dokumentasi yakni arsip-arsip dokumen, gambar dan lainnya. Wawancara ini dilakukan oleh peneliti terhadap Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan juga para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas serta beberapa jemaah haji yang berangkat pada tahun 2022. Berikut hasil Penelitian.

2. Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk meningkatkan Kepuasan Jemaah.

Pendaftaran haji di Kementerian Agama 8 September-5 Desember 2011 yang masuk di Kabupaten Kapuas. Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah jauh-jauh hari telah mempersiapkan untuk keberangkatan haji yakni dimulai pada tahun 2020 tetapi karena terkendala Covid-19 maka keberangkatan pun ditiadakan sampai waktu yang tidak diketahui. Pada akhirnya calon jemaah haji yang sebelumnya telah melakukan manasik dan persiapan 2 tahun lalu pada tahun 2022 pasti untuk berangkat, maka Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah bersiap untuk melayani jemaah dengan sebaiknya agar berjalan sesuai yang diinginkan.

Sebelum keberangkatan hal utama yang dilakukan yaitu persiapan administrasi terkait dengan pembuatan paspor jemaah (jemaah yang masuk kuota untuk berangkat) manasik haji, fasilitas pendukung lainnya (kesehatan, transportasi dan konsumsi). Dalam pembuatan paspor jemaah yang harus dilengkapi calon jemaah yaitu, foto copy KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Buku Nikah. Data ini harus dicocokkan kesemuanya agar tidak ada kendala ketika di imigrasi nantinya, jikalau ada yang tidak sesuai maka pihak imigrasi tidak akan memproses dalam pembuatan paspor tersebut, sebelum data-data tersebut masuk ke imigrasi para staf Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan proses cek agar nantinya tidak ada kesalahan ketika di imigrasi.

Kementerian Agama Kapuas terkhusus bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah melakukan manasik untuk persiapan keberangkatan, sesuai pedoman pihak pusat manasik haji dilaksanakan selama 6 hari, yang mana 2 hari di Kabupaten bertempat di STAI Kabupaten Kapuas, 6 hari di KUA Kecamatan, puncaknya ketika semua jemaah haji berangkat ke Embarkasi Banjarmasin untuk melakukan manasik atau praktek langsung. Manasik haji di kabupaten bertempat di Masjid Agung Kabupaten Kapuas, adapun yang menjadi narasumber dari Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) atau tokoh-

tokoh agama.³ Informasi untuk pelaksanaan manasik diberitahukan di Grup WhatsApp, meliputi tempat dan waktu. Untuk di Kecamatan peserta atau calon jemaah haji berjumlah 45 orang gabungan dari beberapa kecamatan yang berdekatan. Pelaksanaan manasik haji berjalan dengan lancar dan khidmat semua jemaah sangat antusias untuk menyimak dan mendengarkan apa yang disampaikan. Pelayanan yang diberikan Kementerian Agama pada manasik haji tahun 2022 selain informasi tadi, adanya alat peraga dalam pelaksanaannya dan juga konsumsi untuk calon jemaah haji.⁴

Selain administrasi dan manasik haji, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, melakukan pemeriksaan kesehatan kepada calon jemaah haji yang akan berangkat, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bekerja sama dengan Dinas Kesehatan tujuannya agar imun tubuh jemaah haji siap untuk melaksanakan tahapan ibadah haji, terlepas dari kewajiban dari pemerintah, kegiatan ini meliputi dari suntik meningitis, suntik vaksin booster dan suntik influenza. Ketika pelepasan kementerian Agama bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Kepolisian dan Satpol PP, jemaah haji Kabupaten Kapuas tahun 2022 secara langsung dilepas oleh Wakil Gubernur Kalimantan Tengah. Pada tahun 2022 dibutuhkan 6 Bus untuk jemaah haji di dalam Bus diisi 30 orang. Para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah ikut andil dalam pelepasan hingga ke

³ Ghazali Rahman, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

⁴ Madaniyah, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

Embarkasi Banjarmasin dengan niat memantau atau pengawasan kepada jemaah haji.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bapak Marino terhadap kinerja dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji beliau mengatakan bahwasanya dalam pemberian pelayanan kepada jemaah haji beliau selaku kepala seksi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas melakukan rapat bersama staf membuat perencanaan untuk melayani jemaah haji tahun 2022. Mulai dari pendaftaran haji yang sesuai standar pelayanannya, begitu juga dengan manasik haji. Kemudian cek kesehatan dilakukan jauh sebelum keberangkatan dan pada proses keberangkatan yakni melakukan kerja sama dengan pihak Kepolisian untuk mengamankan arus lalu lintas dari Kuala Kapuas ke Banjarmasin. Mengenai hal-hal yang berkaitan dengan keberangkatan haji pelayanan yang diberikan sesuai dengan maklumat pelayanan serta visi misi dari kementerian agama Kabupaten Kapuas.⁶

Selain bekerja sama dengan Kepolisian, pihak lain ikut andil dalam proses keberangkatan yaitu Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan serta Satpol PP. Pelayanan keberangkatan mempunyai SOP yang berlaku dalam melayani jemaah haji dari awal hingga kepulangan.⁷ Berdasarkan

⁵ Ghazali Rahman, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

⁶ Marino, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara pada tanggal 6 Desember 2022.

⁷ Ghazali Rahman, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

wawancara dengan jemaah haji Bapak Bidin, pelayanan yang diberikan sudah baik dan profesional pelayanan administrasi pelunasan dana haji berjalan dengan lancar, setelah itu adanya cek kesehatan pemberian vaksin, dan pelaksanaan manasik haji yang beberapa kali dilaksanakan sebelum keberangkatan. Terkait informasi tentang pelaksanaan haji sebelum keberangkatan secara cepat sampai kepada jemaah, sehingga jemaah mendapatkan informasi yang *update* dari para staf dan panitia.⁸

Informasi tentang pendaftaran haji bisa datang langsung ke Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, adapun informasi pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi, rekomendasi untuk pembuatan paspor umrah bisa didapatkan di laman *website* Kementerian Agama dan juga *website* sipkemenagkapuas. Untuk jemaah haji yang akan berangkat dibuatkan grup *WhatsApp* khusus untuk kemudahan informasi manasik haji, kesehatan, himbuan dan mengetahui tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan sebelum keberangkatan. Namun ada kendala yang dialami ketika nomor telepon jemaah yang terdaftar tidak bisa dihubungi atau tidak aktif maka para staf akan mencari jemaah ke alamat rumah serta menghubungi RT tempat tinggal jemaah haji sesuai data yang ada. Selain itu ada jemaah yang tidak mempunyai hp android dan tidak memakai aplikasi *WhatsApp* para staf mengimbau agar ada perwakilan keluarga yang bisa bergabung dalam grup

⁸ Bidin, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tahun 2022, Wawancara pada tanggal 05 Desember 2022.

WhatsApp tersebut.⁹ Selanjutnya hasil yang sama dari wawancara Bapak Abdus Salam selaku jemaah haji bahwa adanya grup *WhatsApp* yang dimulai pada tahun 2020 sebelum Covid-19 melanda, tetapi pandemi datang sehingga keberangkatan haji ditunda sampai waktu yang tidak ditentukan. Pada grup *WhatsApp* diberikan atau himbauan dan bimbingan untuk selalu menjaga kesehatan, terkait dengan informasi manasik, sebelum hari H sudah di informasikan tanggal, hari, jam, serta tempat manasik nya. Kemudian beberapa bulan setelah adanya grup *WhatsApp* jemaah haji dikumpulkan di masing-masing puskesmas terdekat dengan alamat asalnya, secara bergantian untuk dilakukan cek kesehatan. Kegiatan kesehatan lainnya berupa olahraga, dan para jemaah haji dilatih untuk berjalan mengelilingi Stadion hal ini bertujuan untuk persiapan sa'i di tanah suci Makkah.

Kementerian Agama selalu menginformasikan apapun yang terkait keberangkatan jemaah, semuanya dapat dipahami dan tidak ada yang tertinggal informasi.¹⁰ Biaya pelunasan dilakukan pada tahun 2019 dengan biaya 42 juta rupiah termasuk tiket penerbangan, sebagian akomodasi di Makkah dan Madinah, biaya hidup dan biaya visa. Hal ini sudah ditetapkan Kementerian Agama RI dan DPR RI melalui keputusan Presiden. Untuk biaya pelayanan dari staf gratis tidak dikenakan biaya apapun. Pada

⁹ Ghazali Rahman, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

¹⁰ Abdus Salam, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2022, Wawancara pada Tanggal 7 Desember 2022

pelaksanaan manasik haji panitia menyediakan konsumsi yang mana dana konsumsi ini diperoleh dari dana Pemerintah Daerah.¹¹ Hasil yang sama dari wawancara dengan jemaah Abdus Salam pelunasan dana haji di arahkan melalui Bank BSI. Jemaah dilayani secara baik oleh Kementerian Agama semuanya mendapat fasilitas dan tidak ada dibedakan antara jemaah melalui profesi apapun, tidak ada tambahan biaya apapun di luar biaya haji, justru diberikan ongkos uang saku oleh Gubernur Kalimantan Tengah serta bingkisan berupa sarung bagi laki-laki dan mukena bagi perempuan.¹²

Pada saat manasik haji dari panitia langsung mengarahkan jemaah, memberi jemaah buku manasik dan melakukan pengawasan selama berjalannya proses manasik haji. Acara pelepasan jemaah haji berlangsung khidmat dan jemaah haji di berikan arahan agar berkumpul sesuai rombongannya, ketika akan memasuki Bus panitia memanggil berdasarkan rombongan. Pada saat keberangkatan pengawalan dan pengamanan dilakukan pihak Kepolisian dan Satpol PP.¹³ Selanjutnya berdasarkan hasil Wawancara dengan jemaah haji yakni Ibu Dariyati bahwa pengendalian yang dilakukan saat manasik ada panitia yang menjaga dan memberikan arahan dalam proses manasik, para panitia menyediakan buku manasik, alat peraga serta pemateri manasik haji, ketika keberangkatan kontrol dari panita

¹¹ Madaniyah, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

¹² Abdus Salam, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2022, Wawancara pada Tanggal 7 Desember 2022

yang bertugas selalu diarahkan setiap prosesnya dan diperhatikan kesehatan semua jemaah ketika di Bus dan adanya pengawalan dari Kepolisian sampai ke Embarkasi Banjarmasin.¹⁴

Selanjutnya pada saat pembuatan paspor adanya terobosan baru yang dinamakan program *easy passport*, pihak Kementerian Agama Kabupaten Kapuas meminta permohonan kepada Kantor Imigrasi Palangkaraya untuk datang perwakilan staf untuk pembuatan paspor jemaah haji Kabupaten Kapuas. Adapun dalam hal informasi adanya *website* sipkemenagkapuas disana terdapat ada informasi pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi rekomendasi pembuatan paspor umrah dan adanya kuesioner kepuasan persentase kepada calon jemaah dan jemaah haji dapat memberikan nilai bagaimana pelayanan informasi yang diberikan kepada jemaah haji apakah puas atau tidak. Hasil kuesioner kepada jemaah haji puas atas pelayanan yang diberikan Kementerian Agama. Selanjutnya, pada saat pemberangkatan pemanggilan jemaah haji tidak seperti tahun sebelumnya karena tahun sebelumnya pemanggilan jemaah haji pada saat naik ke Bus dipanggil satu persatu, melihat di lapangan hal itu memerlukan waktu yang lumayan dan hasil dari rapat evaluasi keberangkatan haji maka pada tahun ini pemanggilan jemaah haji sesuai rombongan. Pada saat keberangkatan Kementerian Agama menyediakan Bus sebanyak 6 Bus yang

¹⁴ Hindon, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 25 November 2022.

¹⁴ Dariyati, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2022, Wawancara pada tanggal 01 Desember 2022.

bekerja sama dengan Dinas Perhubungan dan setiap Bus bermuatan 30 jemaah haji.¹⁵ Berdasarkan hasil wawancara dengan Jemaah Haji Bapak Bidin jemaah haji menggunakan transportasi berupa Bus menuju Embarkasi Banjarmasin Bus yang digunakan bagus dan nyaman serta jumlahnya sesuai kapasitas tidak berdesak-desakan dan semua jemaah mendapatkan tempat duduk.¹⁶

Pelayanan kepada jemaah staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah melayani jemaah ketika pendaftaran jemaah menyerahkan berkas keperluan ke kantor Kementerian Agama, pelayanan ini dilakukan selama 30 menit, selebihnya jika ada hal yang perlu ditanyakan kembali bisa menghubungi staf kembali, pelayanan yang lainnya Kementerian Agama memberikan pelayanan kesehatan, pelaksanaan manasik haji dan transportasi dan konsumsi.¹⁷ Selanjutnya wawancara dengan jemaah haji Bapak Bidin tentang pelayanan yang diberikan Kementerian Agama sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji dan jemaah haji merasa cukup puas atas pelayanan yang kami terima. Untuk pelayanan administrasi kami dilayani dengan baik, singkat, padat dan jelas. Pelayanan yang diberikan yakni pelayanan manasik, kesehatan, transportasi, dan konsumsi. Manasik haji berjalan dengan baik karena dibimbing oleh yang

¹⁵ Ghazali Rahman, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 17 November 2022.

¹⁶ Bidin, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tahun 2022, Wawancara pada tanggal 05 Desember 2022.

sudah berpengalaman atau senior, ada ketua MUI, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, dan tokoh masyarakat FKUB, pelaksanaannya di STAI Kuala Kapuas dan di Masjid Agung Al-Mukarram kurang lebih selama 2 hari. dan pada saat pelepasan jemaah dilepas secara bersama-sama pada acara serah terima Bupati Kapuas. Untuk tahun 2022 jemaah haji merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tahun ini mengalami peningkatan dari tahun sebelum-sebelumnya, secara keseluruhan jemaah haji cukup puas karena yang berangkat kuota sedikit setengah dari tahun-tahun sebelumnya sehingga segala sesuatu dan pelayanan bisa maksimal.¹⁸

Kelebihan metode PIECES dalam mengukur kepuasan jemaah yaitu, kinerja kelebihan dalam sistem analisis kinerja bagaimana seorang karyawan atau pekerja dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan sehingga sasaran dapat segera tercapai. Informasi ini adalah hal yang sangat penting karena dengan informasi pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya, jika kemampuan informasi baik maka pengguna akan mendapatkan informasi yang akurat, cepat, serta relevan sesuai yang diharapkan. Kelebihan dalam sistem ekonomi ini artinya adalah pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi. Peningkatan kebutuhan informasi yang ekonomis berpengaruh pada

¹⁸ Hindon, Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Wawancara pada tanggal 25 November 2022.

¹⁸ Bidin, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tahun 2022, Wawancara pada tanggal 05 Desember 2022

biaya dan peningkatan manfaat terhadap sistem informasi.¹⁹ Artinya dengan kecanggihan zaman dan kemudahan akses internet dapat memudahkan informasi apapun dapat diketahui lebih cepat, hal ini memudahkan para staf untuk menyampaikan informasi kepada jemaah tidak perlu surat yang diantar ke rumah atau lainnya yang memperlambat proses dalam pelayanan jemaah haji. Artinya secara ekonomi kemudahan informasi dapat berdampak kepada ekonomi terbuangnya kertas untuk surat dan lainnya. Pentingnya analisis kontrol atau pengendalian dalam sebuah layanan kemudahan akses, keamanan data, analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa pada segi integritas sistem. Pentingnya efisiensi artinya bagaimana sumber tersebut dapat digunakan secara optimal. Dalam suatu perusahaan dikatakan efisien atau tidak didasarkan pada tugas tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan. Pelayanan ini adalah peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi manajemen, user dan bagian lain adalah simbol kualitas dari sistem informasi.²⁰ Artinya pentingnya sebuah pelayanan yang baik, jika pelayanan sebuah perusahaan atau organisasi terhadap customer akan berdampak pada rasa senang dan puas atas apa yang mereka rasakan atau yang mereka dapatkan.

¹⁹ Nani Agustina, "Evaluasi Penggunaan Sistem ERP Dengan Metode PIECES Framework," *Jurnal Informatika* 5, no. 2 (2018): 280–281.

²⁰ Ibid.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Terkait Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah

Ada beberapa faktor pendukung dalam proses pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

1. Bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, Polisi, Satpol PP, Pemerintah Daerah dan Dinas Perhubungan. Sehingga Sebelum Keberangkatan memudahkan dalam proses pelayanan dan pemberangkatan jemaah haji.
2. Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam memilih pembimbing untuk manasik yang telah bersertifikasi dan berpengalaman dalam bidang ibadah haji, hal ini menjadi penunjang agar para jemaah haji paham dan mengerti apa yang menjadi kewajiban dan tata cara dalam pelaksanaannya.
3. Adanya *easy passport* memudahkan dalam pembuatan paspor jemaah.
4. Kementerian Agama Kabupaten Kapuas khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mendapatkan penghargaan “Kontribusi Berita *Website* Teraktif” peringkat 4 dan peringkat 3 pada tahun 2020 dan 2022. Artinya para jemaah mudah mendapatkan informasi berkenaan dengan ibadah haji melalui situs *website* Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
5. Memiliki sarana dan prasarana yang mendukung yang dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
6. Para Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mempunyai keahlian dan pengalaman dalam pelaksanaan haji dan umrah, maka dari itu dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Ada beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sebagai berikut:

1. Sulitnya menghubungi jemaah yang nomor handphone atau WhatsApp yang didaftarkan ketika daftar haji tidak aktif.
 2. Adanya jemaah lansia yang menjadi jemaah sedikit memperlambat antri ketika naik Bus.
 3. Banyaknya pengunjung atau keluarga jemaah haji yang mengantarkan jemaah haji ketika keberangkatan sehingga sedikit menyulitkan dalam proses keberangkatan tersebut.

B. Pembahasan

1. Kinerja (*Performance*)

Pembahasan dalam teori ini membahas tentang kinerja meliputi waktu dan respon kerja dari Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, menurut peneliti pelayanan yang diberikan Kementerian Agama telah sesuai dengan standar.

Pelayanan yang diberikan mulai dari administrasi, manasik haji, transportasi dan konsumsi sudah baik. Persiapan dari awal memang sudah dari jauh-jauh hari mulai dari cek kesehatan dan olahraga jasmani agar jemaah haji siap secara jasmani ketika pelaksanaan ibadah haji berlangsung.

Waktu pelayanan administrasi 30 menit sesuai dengan standar pelayanan, yang mana jemaah datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk

mengantar berkas-berkas ketika ingin mendaftar haji, untuk pelunasan jemaah haji ke bank BSI untuk melakukan proses pelunasan lalu setelah itu ke Kantor Kementerian Agama untuk dilakukan validasi.

Adapun persiapan pemberangkatan yakni pembuatan paspor jemaah haji, data-data yang diperlukan harus sesuai jika tidak maka pihak imigrasi tidak akan memproses pembuatan paspor, sebelum pembuatan paspor staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah memeriksa kembali data-data jemaah haji tersebut, jika tidak sesuai maka akan dilakukan perbaikan ke Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kapuas. Proses pembuatan passport ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama program ini dinamakan *easy passport* yang mana pihak imigrasi kelas I Palangkaraya mendatangi ke Kantor Kementerian Agama atau pemohon, hal ini memudahkan jemaah dalam pembuatan paspor tidak perlu ke Kota Palangkaraya sehingga mempermudah dari segi waktu serta biaya.

Pada saat bimbingan manasik haji para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah mempersiapkannya mulai dari tempat, perlengkapan untuk manasik, sound sistem, absen data para jemaah, dan konsumsi. Tidak lupa sebelum pelaksanaan para staf menginformasikan nya di WhatsApp Grup khusus jemaah haji yang berangkat, para staf selalu mengingatkan agar tidak ada yang lupa. Adapun pelaksanaan manasik ini 8 hari, 2 hari di kabupaten yang bertempat di Masjid Agung Al-Mukarram dan 6 harinya di Kecamatan. Ketika pelaksanaan semuanya berjalan dengan lancar para jemaah menyimak dengan baik penyampaian yang disampaikan.

Pemeriksaan cek kesehatan dilakukan di puskesmas Melati secara bertahap, selanjutnya jemaah haji diberikan suntik meningitis, vaksin booster serta vaksin influenza, dilakukannya olahraga di Stadion Panunjung Tarung Kabupaten Kapuas, cek kesehatan ini didampingi oleh kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Pemberian konsumsi disuguhkan ketika manasik, serta ketika pemberangkatan di Bus juga diberikan konsumsi, para panitia pemberangkatan haji menyiapkan hal ini dengan baik sehingga tidak ada yang merasa kelaparan. Proses pemberangkatan jemaah haji dan menjadi titik kumpul di halaman Masjid Agung Al-Mukarram sebelum berangkat adanya sambutan dari kepala Kementerian Agama dan Bupati Kapuas, berdoa dan foto bersama, lalu jemaah haji menaiki Bus untuk berangkat ke Embarkasi Banjarmasin. Pengawasan oleh Kepolisian, Satpol PP, serta Dinas Perhubungan dan para medis ikut serta dalam pemberangkatan jemaah haji ke Embarkasi Banjarmasin.

Mengenai Kepuasan Jemaah, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah melaksanakan pelayanan sebaik mungkin kepada jemaah haji sesuai standar. Berdasarkan hasil wawancara beberapa jemaah yang berangkat mereka juga merasa puas atas apa yang mereka rasakan dan dapatkan.

Jadi menurut penulis Kementerian Agama, Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan panitia haji sudah melakukan kinerja yang baik dalam melayani jemaah haji mulai dari pra pelaksanaan hingga pelaksanaan.

2. Informasi (*Informations*)

Pembahasan ini adalah tentang pelayanan informasi yang berikan Kementerian Agama kepada jemaah haji. Informasi yang diberikan para staf Penyelenggaraan Haji Umrah meliputi, pembuatan passport, pelaksanaan bimbingan manasik, kesehatan, dan hal lain mengenai hal berhubungan dengan pelaksanaan haji. Jemaah haji yang telah lama mendaftar dan akan berangkat maka dihubungi staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan dibuatkan WhatsApp grup, disana informasi seputar haji dibagikan, agar jemaah haji tidak tertinggal info mengenai pelaksanaan. Tidak hanya itu, informasi tentang haji juga bisa didapatkan melalui *website* Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, Instagram, sipkemenagkapuas yang mana dalam *website* ini ada rekomendasi umrah, pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi. *Website* ini dibuat agar memudahkan calon jemaah haji mendapatkan informasi seputar Haji dan Umrah melalui kecanggihan teknologi informasi saat ini berbasis internet.

Namun wawancara bersama Ibu Madaniyah, ada beberapa jemaah yang nomor didaftarkan ketika saat pendaftaran haji sudah tidak aktif, dan solusi nya para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah mencari jemaah tersebut hingga ke alamat para calon jemaah haji, hal ini dilakukan agar tidak ada jemaah yang merasa ketinggalan informasi dari Kementerian

Agama. Dalam WhatsApp Grup bagi yang tidak memiliki handphone yang lebih canggih yang memiliki aplikasi WhatsApp maka para staf meminta agar ada perwakilan dari keluarga yang bersangkutan agar bisa masuk dalam grup tersebut.

Himbauan-himbauan menjaga kesehatan dan kebugaran rutin dilakukan para staf dalam grup tersebut, pantauan terus dilakukan hingga keberangkatan. Pelaksanaan bimbingan haji juga di informasikan kepada jemaah sebelum acara berlangsung.

Dari wawancara dengan beberapa jemaah para staf Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mereka tidak pernah merasa tertinggal informasi. Para jemaah haji mendapatkan informasi update terkait pelaksanaan haji, cek kesehatan, himbauan menjaga kesehatan, manasik haji serta hingga keberangkatan bahkan hingga kepulangan himbauan agar mengambil tas, koper dan air zam-zam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Jadi menurut peneliti segenap staf Kementerian Agama dan juga staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta panitia memberikan informasi yang lengkap terkait pemberangkatan ibadah haji.

3. Ekonomi (*Economy*)

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mempunyai sarana yang bagus di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, adanya komputer, printer, alat tulis, meja, kursi serta akses internet yang bagus yang

memudahkan para staf dalam memberikan pelayanan kepada jemaah memasukkan data jemaah ke siskohat, karena informasi seputar haji di beritahukan di WhatsApp, *website*, Instagram yang mengharuskan adanya internet, dengan ini berarti Kementerian Agama telah berupaya mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih hal ini berdampak pada pemanfaatan kertas menjadi sedikit untuk surat menyurat, dan hal ini dapat menghemat biaya dan juga waktu. Untuk biaya pelunasan haji yang berangkat tahun 2022 itu dilakukan pada tahun 2019 biaya nya 42 juta rupiah, hal ini sesuai keputusan dan kesepakatan oleh DPR dan Kementerian Agama yang ditetapkan oleh Presiden.

Pelayanan kepada jemaah tidak dibeda-bedakan semua sama, para staf dan panitia memberikan pelayanan sama kepada semua jemaah. Berdasarkan wawancara dari jemaah Ibu Dariyati dan Bapak Abdus Salam, sebagai jemaah yang mendapatkan panggilan mulia untuk melaksanakan ibadah haji, mereka merasakan sangat dimuliakan, tidak ada kendala yang berarti dalam proses pelaksanaan ibadah haji mulai dari sebelum pemberangkatan, ketika pemberangkatan dan kepulangan juga sama. Para staf dan panitia haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sangat memperhatikan kondisi dan kebutuhan para jemaah haji, pelayanan yang diberikan sangat baik dan merasa puas dengan pelayanan dari Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Jadi menurut peneliti dari hal ekonomi Kementerian Kabupaten Kapuas memberikan pelayanan yang dilihat dari secara ekonomi sudah cukup bagus.

4. Kontrol (*Control*)

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan kontrol dalam sebuah pelaksanaan kegiatan ini sangat diperlukan, agar sebuah acara dapat berjalan dengan lancar. Kontrol atau pengendalian yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu dalam pelaksanaan manasik haji dan juga keberangkatan. Kontrol dalam bimbingan manasik haji dilakukan oleh staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan juga panitia yang bertugas.

Adanya arahan tempat manasik yang di Kabupaten selama 2 hari dan 6 hari di KUA Kecamatan, ketika pelaksanaan manasik di Kabupaten para panitia bersiap menyambut jemaah dan mengarahkan untuk mengisi absen terlebih dahulu lalu duduk dengan rapi sebuah arahan dari panitia, ketika waktu istirahat, sholat dan makan para jemaah diberikan arahan untuk menikmati konsumsi yang disediakan. Pelaksanaan manasik di KUA Kecamatan juga seperti itu ada petugas yang mengawas dalam pelaksanaan manasik selama 6 hari tersebut.

Pengarahan juga dilakukan ketika pelepasan jemaah haji, banyaknya pengunjung atau keluarga yang mengantarkan jemaah maka di situlah tugas panitia dan pihak yang bekerjasama mengarahkan dan mengontrol proses keberangkatan jemaah. Ketika jemaah haji akan memasuki Bus para panitia mengarahkan untuk antri, jemaah haji dipanggil berdasarkan rombongan secara bergantian, jemaah haji kapuas ada 6 rombongan yang dalam 1 kurang lebih 30 jemaah. Wawancara dengan Bapak Ghazali pemanggilan

jemaah untuk masuk ke Bus yakni satu persatu tetapi dari hasil evaluasi dan rapat keberangkatan jemaah haji hal itu kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lama dalam proses keberangkatan jemaah haji. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Bidin dan Bapak Abdus Salam jemaah haji tahun 2022 tidak ada kendala yang berarti hanya saja sedikit antri dan itu hal yang wajar.

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas melakukan rapat koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan bekerjasama dengan pihak Dinas Perhubungan, Kepolisian, Satpol PP serta tim kesehatan haji, hal ini bertujuan ketika keberangkatan jemaah haji selalu terpantau jika ada yang sakit ketika di perjalanan dan pengawalan dari pihak yang melakukan koordinasi dengan Kementerian Agama keberangkatan dari Kapuas ke Embarkasi Banjarmasin agar berjalan dengan lancar dan harapan tidak terjadi hal yang tidak diinginkan ketika proses pemberangkatan.

Menurut peneliti Kementerian Agama telah berusaha dalam melakukan kontrol kepada jemaah hingga keberangkatan tiba, tidak ada kendala atau penghambat yang berarti jika ada hal itu dalam sebuah pelaksanaan acara akan selalu ada namun dapat diminimalisir oleh Kementerian Agama.

5. Efisien (*Efficiency*)

Pada bagian efisien ini membahas tentang pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terhadap proses pemberangkatan

jemaah haji, apakah sudah tepat dan cermat, sehingga dalam proses dapat diselesaikan dengan optimal.

Kementerian Agama staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah mulai dari pendaftaran haji berusaha memberi pelayanan yang baik kepada jemaah, memberikan informasi syarat pendaftaran haji dan prosedur yang harus dilakukan para calon pendaftar haji. Jemaah haji yang terdaftar Kementerian Agama juga memudahkan dalam proses pembuatan paspor jadi tidak perlu lagi ke Kota Palangkaraya Kantor Imigrasi untuk membuat passport, dan memberikan pelayanan untuk pelunasan dana haji. Hal ini merupakan terobosan baru dalam proses sebelum keberangkatan yang memiliki dampak pada waktu dan biaya.

Dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempersiapkan segala hal yang diperlukan, mulai dari persiapan konsep, jadwal kegiatan, dan materi yang disampaikan melalui rapat yang diadakan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah, lalu menginformasikan kepada seluruh jemaah melalui WhatsApp Grub soal pelaksanaan manasik haji. Selain itu Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mempunyai situs *website* yang bernama sipkemenagkapuas.

Sebelum keberangkatan mengikuti peraturan pemerintah para jemaah dianjurkan untuk yang belum vaksin booster maka akan disuntik vaksin booster selain itu vaksin meningitis dan vaksin influenza hal ini

untuk memudahkan prosesnya Kementerian Agama bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas dalam pemberian suntikan vaksin kepada jemaah.

Dalam proses keberangkatan para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan panitia menyiapkan 6 buah Bus untuk 1 Bus itu diisi 30 orang jemaah hal ini diatur dan ditetapkan agar menciptakan kenyamanan jemaah tidak berdesak-desakan dalam Bus.

Keberangkatan jemaah haji perlu adanya pengendalian selain dari para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah keberangkatan jemaah haji dipantau oleh pihak Kepolisian, Satpol PP, Dinas Kesehatan yang mana sebelumnya Kementerian Agama mengadakan rapat koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas.

Menurut peneliti Kementerian Agama telah melaksanakan prosedur dengan baik, tepat dan cermat sehingga secara keseluruhan rangkaian pelayanan dan pelaksanaan pemberangkatan jemaah haji berjalan dengan lancar, kiat-kiat persiapan yang dilakukan Kementerian Agama Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah cukup bagus dan sesuai.

6. Pelayanan (*Service*)

Pada bagian ini membahas tentang pelayanan apa saja yang diberikan dari Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Dalam sebuah perusahaan pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dan menjadi point utama, setiap perusahaan dan organisasi mempunyai standar pelayanan

berbeda sesuai tujuan dari perusahaan itu. Adapun pelayanan yang diberikan Kementerian Agama staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebelum keberangkatan adalah proses administrasi pendaftaran haji dan pelunasan jemaah, pendaftaran haji bisa langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dan bisa juga melalui haji pintar tetapi kebanyakan yang mendaftar sebagai calon jemaah haji datang langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, pelunasan dilakukan jemaah haji pada tahun 2019 dengan biaya haji yang telah ditentukan pemerintah.

Cek kesehatan dan pemberian vaksin diberikan kepada jemaah hal ini adalah salah satu bentuk pelayanan kepada jemaah haji, sebelum keberangkatan rangkaian pelayanan kesehatan ini ada beberapa kali vaksin, para jemaah haji diajak untuk olahraga untuk kesehatan jasmani. Para medis ini adalah hasil kerja sama dengan Dinas Kesehatan bahkan ketika keberangkatan jemaah hingga ke Embarkasi Banjarmasin tenaga medis ikut serta untuk memantau para jemaah selama diperjalanan.

Pelaksanaan manasik jemaah haji tahun 2022 dilaksanakan selama 8 hari, 2 hari di Kabupaten dan 6 harinya di KUA Kecamatan adapun pesertanya ketika di Kecamatan 45 orang dan ketika di Kabupaten semua jemaah haji. Manasik haji dipersiapkan dengan baik, mulai dari tempat, hari, tanggal, panitia, pengisi acara yang telah bersertifikasi, konsumsi dan manual acara. Konsumsi diberikan kepada jemaah ketika manasik haji dan ketika di perjalanan ke Embarkasi Banjarmasin, serta transportasi yang

nyaman, dalam pelaksanaannya semua jemaah menyimak dengan baik apa yang disampaikan. Dari hasil wawancara dengan beberapa jemaah semuanya jemaah mengerti dan paham apa yang disampaikan dan merasa puas atas pelayanan yang disuguhkan Kementerian Agama.

Dalam sebuah keberangkatan diperlukan alat transportasi, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menyediakan 6 Bus untuk jemaah haji berangkat menuju Embarkasi, dan pemberian konsumsi, berdasarkan wawancara dengan jemaah haji, Bus yang disediakan bersih dan nyaman dan makanan yang disediakan juga nyaman Menurut peneliti Kementerian Agama maupun staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan dan standar pelayanan yang baik kepada jemaah haji dengan sebaik pelayanan pelaksanaan pemberangkatan jemaah haji Kabupaten Kapuas.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pemberangkatan

Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Kementerian Agama merupakan sebuah instansi Kementerian yang membidangi aspek agama dan dalam Kementerian Agama mempunyai bidang-bidangnya, dalam pengurusan Haji dan Umrah yaitu Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, kegiatan keberangkatan haji memerlukan persiapan yang matang, dalam pelayanan pemberangkatan ibadah haji tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat.

Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan jemaah haji pertama, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bersama Pemerintah Daerah, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Kepolisian, Satpol PP melakukan rapat koordinasi guna mendukung dalam proses keberangkatan jemaah haji agar berjalan dengan baik. Yang kedua, Kementerian Agama memiliki sarana prasarana yang memadai dalam proses pelayanan jemaah haji pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kementerian agama Kabupaten Kapuas juga memiliki staf yang berpengalaman dalam bidang haji dan umrah.

Selain itu juga kuota jemaah haji Kabupaten Kapuas lebih sedikit dari tahun sebelumnya yang karena ini kebijakan dari Arab Saudi, hal ini menjadi pendukung para staf dan panitia maksimal dalam memberikan pelayanan kepada semua jemaah dan dalam rangka meningkatkan kepuasan jemaah.

Kementerian Agama dalam proses haji dalam pembuatan paspor jemaah sangat mudah yaitu *easy passport* pihak Imigrasi Kota Palangkaraya mendatangi ke tempat pemohon untuk dilaksanakan pembuatan paspor jemaah. Dalam pelaksanaan manasik faktor pendukungnya yaitu para pengisi materi dipilih yang telah bersertifikat dan berpengalaman dalam urusan ibadah haji agar para jemaah paham serta mengerti apa yang disampaikan, Kementerian Agama mendapatkan penghargaan berupa “Kontribusi Berita *Website* Teraktif”.

Dalam sebuah rangkaian acara baik itu organisasi atau perusahaan tidak luput dari masalah dan kendala, faktor penghambat pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas antara lain:

- a. Jemaah yang masih belum bisa memanfaatkan canggihnya teknologi kadang menjadi kendala dalam proses pelayanan, para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah merasa kesulitan menghubungi jemaah ketika nomor handphone yang didaftarkan sudah tidak aktif dan jemaah yang belum bisa menggunakan *WhatsApp*. Maka peneliti menyarankan agar adanya sosialisasi kepada jemaah haji agar tidak mengganti nomor serta pentingnya beradaptasi dengan kemudahan informasi seperti *WhatsApp* dalam proses pelayanan kepada jemaah haji.
- b. Terdapat adanya jemaah lansia membuat sedikit memperlambat antri ketika naik Bus, hal ini sedikit penghambat dalam proses keberangkatan namun hal ini wajar dalam prosesnya. Peneliti menyarankan agar para panitia yang bertugas mengelompokkan kembali jemaah haji dan mengarahkan agar jemaah haji lansia di dahulukan ketika masuk ke Bus.
- c. Keberangkatan jemaah haji menjadi moment yang haru dan bahagia sehingga yang memiliki ikatan keluarga dengan jemaah haji yang akan berangkat ingin melihat proses berangkat kerabat mereka. Hal ini mengundang banyaknya pengunjung atau keluarga jemaah haji

yang mengantarkan jemaah haji ketika keberangkatan sehingga sedikit menyulitkan dalam proses keberangkatan. Pengamanan yang dan pengarahannya lebih diperhatikan dan adanya pembatasan tempat pengunjung dan jemaah haji agar proses keberangkatan berjalan dengan lancar.