

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru

1. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru yang bertempat di Jl. Panglima Batur Barat No. 06. Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara. Kota Banjarbaru. Kalimantan Selatan 70714

2. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan khususnya Kota Banjarbaru sebagai daerah otonom baru, maka pembentukan Kantor Kota Banjarbaru dipandang perlu. Atas dasar itu, pada tahun 2000 diundangkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 mendirikan Kantor Departemen Agama Tambahan di Daerah Otonomi Baru. Walikota Banjarbaru melantik pejabat Kementerian Agama Kota Banjarbaru pada 22 Januari 2001, termasuk Direktur Kanwil Kementerian Agama Kalimantan Selatan dan pejabat lainnya dari Kantor Walikota Banjarbaru di Aula Trisakti.

Selama berdiri, Biro Agama Kota Banjarbaru hanya menggunakan bangunan sementara yang disewakan dan tidak memiliki kantor tetap. Kantor sementara ini beberapa kali dipindahkan.

Berawal dari menginap sekitar satu setengah tahun di sebuah kamar di Asrama Haji Banjarmasin (sekarang Kamar Mekah) di Kecamatan

Landasan Ulin. Pada tahun 2002, Asrama Haji Banjarmasin diperluas menjadi asrama haji sementara, dan selain harus merelokasi Departemen Agama Kota Banjarbaru ke lokasi baru, Asrama Haji terletak cukup jauh dari pusat perkantoran dan kota Banjarbaru, sehingga tidak memberikan pelayanan terbaik..

Selanjutnya Pemerintah Kota Banjarbaru memberikan pinjaman untuk gedung yang berlokasi di Pangeran Suriansyah No. 16, bekas Kantor Pendidikan Kabupaten Banjarbaru yang sedang direnovasi (gedung saat ini adalah kantor BAPPEDA). Meski kantor Biro Agama Kota Banjarbaru sangat sederhana, namun memiliki 21 pegawai dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal dibandingkan bekas kantor di Asrama Haji Banjarmasin yang jauh dari pemukiman warga Banjarbaru.

Selama proses ini, Kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru mengalami perubahan struktur organisasi dan pergantian pejabat. Divisi Bimas Islam menjadi Divisi Pekapontren dan Penamas, dan Drs.H.M Hasan Basri dari Kanwil Provinsi KalSel menjabat sebagai Kepala Divisi. Divisi Pendais dan Pergurais berubah menjadi Divisi Mapenda, dan Drs. Busyra menjabat sebagai Kepala Divisi. Urais bergabung dengan Penyelenggara Haji, dengan Dr. Zufadli sebagai Kepala Divisi, dan Dr. Zamrori diangkat menjadi Pejabat Penyelenggara Zakat Wakaf.

Pada tanggal 8 April 2004, selama sepuluh tahun, terjadi pelantikan dan penyerahan posisi dari Drs.H.Macliansyah Usman, yang sebelumnya menjabat sebagai Widyaswara Balai Pelatihan Teknis Departemen Agama

Banjarmasin, menjadi Drs.H.M.Quzwini, M.Ag. berlokasi di Jl.Ayani. Pembangunan kantor baru yang lebih menarik dimulai di halaman depan setelah kantor pinjaman digunakan selama sekitar lima tahun.

Alamat Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarbaru saat ini adalah Jl. Panglima Batu No.6 Dengan adanya DIP Nomor 097/XXXV/19/19/i-/2033 pada tanggal 1 Januari 2003, pembangunan Proyek Peningkatan Pergurais Tingkat Dasar Kota Banjarbaru dapat dimulai pada tahun anggaran 2003.

Biaya pembangunannya sebesar Rs 476,5 juta. Kantor Departemen Agama berlantai dua, dengan lantai bawah terdapat tiga ruang kasir, satu ruang gala zakat, satu ruang wakaf (saat ini untuk kepala sub bagian TU dan kepala), Direktur Mapenda, staf, dan ruang MCK. Terdiri dari 4 ruangan (saat ini berubah menjadi 1 ruangan MCK) ruang pimpinan dan pimpinan sub bagian TU, dan di lantai paling atas terdapat dua bagian Pekapontren dan Penamas, Gala Zakat dan Wakaf, satu ruang pengawas PAI, satu ruang aula, satu ruang Mushola, MCK ada satu.

Gedung baru ini disahkan pada 10 Agustus 2004 oleh Walikota Banjarbaru, dan dihadiri juga oleh Direktur Perencanaan Departemen Agama RI, dan Direktur Daerah Departemen Agama Bagian Kalimantan Selatan Walikota Banjarbaru juga akan hadir dalam sambutannya mengenai jasa pembangunan perkantoran, khususnya pembangunan pagar.

Beberapa waktu lalu, Drs.H.M.Quzwini, M.Ag, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, memutuskan untuk memecat salah

satu pejabatnya karena H.Fahruzzaki Uchtari S.Sos, Kepala Sub Bag Tata Usaha, telah purna tugas.

Selama lima tahun, Kepala KEMENAG Drs.H.M Quzwini,M.Ag telah menjabat. Pada tanggal 23 Maret 2009, di Asrama Haji, dilakukan pelantikan Kepala Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru dari pejabat lama Drs.H.Darul Quthni,MH. Pejabat baru akan menjabat sebagai Kepala Kantor KEMENAG Kabupaten Banjarbaru.

Pada bulan Juni 2010, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, Drs. H. Darul Quthni, MH, purna tugas sebagai PLT Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, Drs. H. Zamrori Ka Sub Bag TU. Pada tanggal 5 Januari 2011, Drs. H Artoni Jurna, M.Ag, dilantik sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru di aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Sebagai kota pendidikan, Kementerian Agama Kota Banjarbaru membangun Madrasah dan Pondok pesantren, serta Madin dengan jumlah berikut:

- 1) Madrasah Aliyah berjumlah 8 (MAN I Banjarbaru)
- 2) Madrasah Tsanawiyah berjumlah 9
- 3) Madrasah Ibtidaiyah berjumlah 12 (MIN Bangkal)
- 4) RA berjumlah 26
- 5) Pondok Pesantren berjumlah 11
- 6) Madin berjumlah 13

3. Struktur Organisasi

Menurut Tripologi III.A Kantor KEMENAG di Kota Banjarbaru adalah :

1) Kedudukan Kementerian Agama berdasarkan dasar hukumnya adalah Keputusan Menteri Agama Nomor 372 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama Kabupaten Kota, yang dikeluarkan pada 16 Agustus 2002.

2) Tugas Pokok

Tanggung Jawab Pokok Tanggung Jawab Pokok Kementerian Kabupaten/Kota: Sekretariat Kementerian Agama bertanggung jawab atas penyelenggaraan kewajiban serta tanggung jawab utama KEMENAG di daerah tersebut. Tugas ini dilakukan sesuai dengan pedoman Kepala Biro Daerah Departemen Agama Negara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Fungsi

Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota menjalankan fungsi berikut dalam melaksanakan tugasnya, yaitu menetapkan visi, misi, dan pedoman teknis untuk pelayanan dan pengamalan kehidupan keagamaan di lapangan pengembangan; memberikan bantuan dan nasihat kepada komunitas Islam di pemerintahan daerah. Ini termasuk masalah keagamaan, pesantren, pendidikan agama Islam bagi masyarakat umum; penguatan masjid; masalah keagamaan; pendidikan

agama; dan memberikan saran kepada komunitas Kristen, Katolik, dan Muslim lainnya.

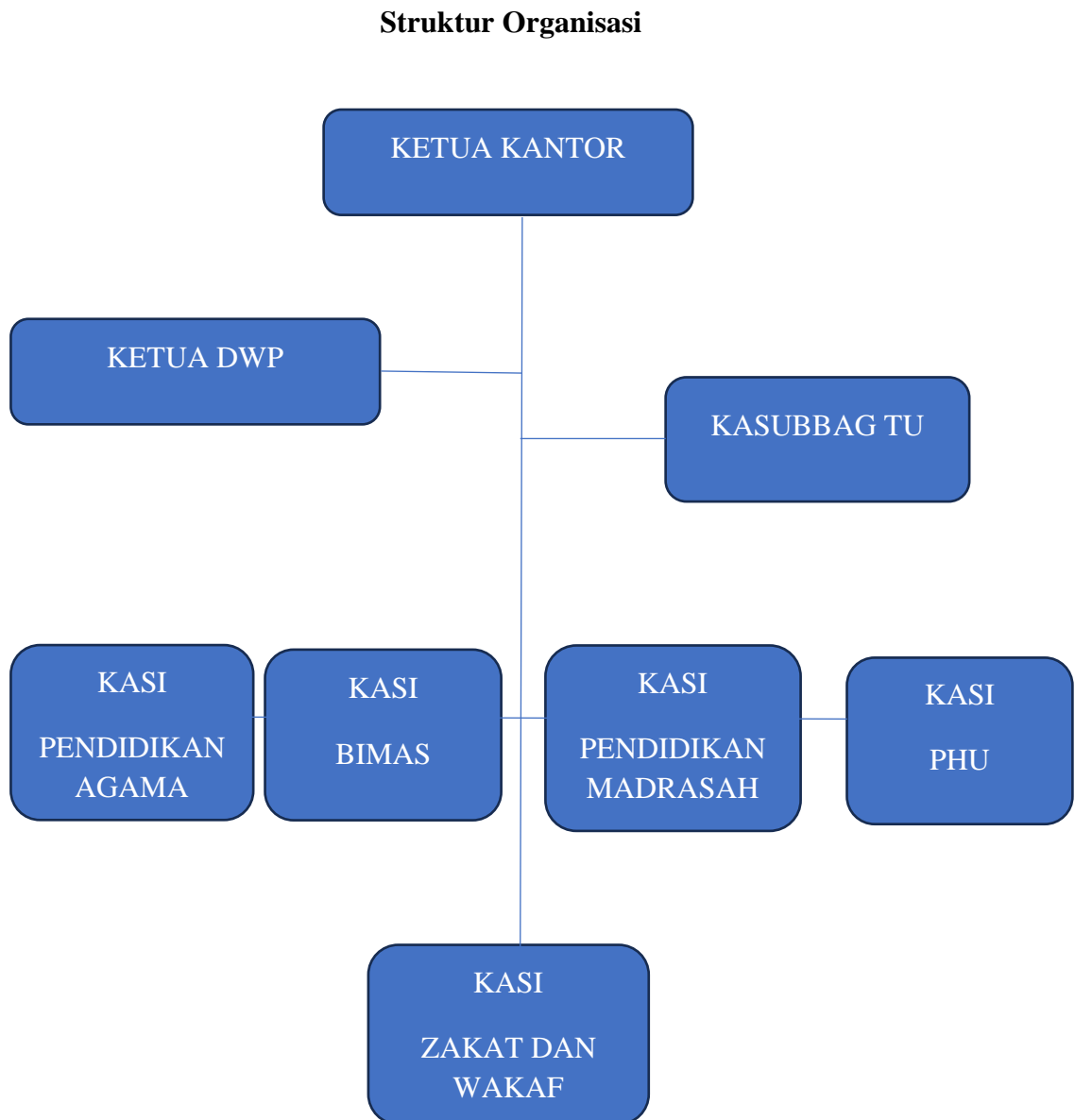
Asistensi dan bimbingan dalam bidang kerukunan umat beragama; pedoman teknis untuk manajemen administrasi dan informasi keagamaan; perencanaan, pengendalian, dan pemantauan program; dan pelaksanaan tugas Kementerian Agama provinsi/kota dengan berhubungan bersama pemerintah daerah, lembaga terkait, dan lembaga publik lainnya.

Berdasarkan KMA RI Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Biro Agama Provinsi dan Kantor Wilayah Kabupaten/Kota Departemen Agama (Canggih), struktur organisasi Kementerian Agama Kota Banjarbaru terdiri dari Tipologi III.A. 8:

- 1) Pimpinan Kantor
- 2) Subbag Tata Usaha
- 3) Divisi Urusan Agama Islam
- 4) Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 5) Divisi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum
- 6) Divisi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid
- 7) Divisi pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid
- 8) Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Adapun gambar struktur organisasi dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Bagan 4.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Banjarbaru



Sumber: Kementerian Agama Kota Banjarbaru 2024

4. Uraian Tugas

a. Tugas pimpinan kantor KEMENAG Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun Program Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru mengikuti program kerja KEMENAG dan pedoman tahun sebelumnya.
- 2) Bekerja sama dengan lembaga dan unit kerja yang berhubungan, termasuk Kepala Kantor Urusan Agama di wilayah Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru, untuk memadukan program KEMENAG Kota Banjarbaru dengan baik.
- 3) Menyusun rencana kerja dan tanggung jawab tingkat bawahan, khususnya untuk Kepala Subbag Tata Usaha dan Divisi-Divisi Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru, yang berkaitan dengan operasi pemerintahan.
- 4) Menyusun aturan, merumuskan tujuan, merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasi fungsi serta tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru serta mendukung administrasi, organisasi, dan ketatalaksanaan, serta pembinaan personel.
- 5) Mengarahkan petunjuk dan memberikan tanggung jawab kepada staf sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

- 6) Memberikan instruksi dan bimbingan kepada staf sesuai bidang tugas mereka untuk memastikan bahwa mereka selalu mengikuti runtutan dan rencana pekerjaan yang telah ditentukan.
- 7) Mengevaluasi dan memantau tugas bawahan untuk memastikan bahwa mereka sesuai dengan program dan prosedur.
- 8) Membuat kebijakan, membuat tujuan, dan memilih tindakan yang tepat pada masalah yang berhubungan dengan tugas, mencapai tujuan kewajiban;
- 9) Memeriksa pekerjaan bawahan sebanding dengan pekerjaan yang dicapai, dan memasukkan pengembangan karier pegawai ke dalam juknis penilaian;
- 10) Laporan hasil kerja harus dibuat dan diserahkan kepada atasan untuk pertanggung jawaban atas tanggung jawab yang diberikan kepada pekerjaan tersebut;
- 11) Melaksanakan tugas tambahan yang diminta oleh atasan.

b. Tugas Kepala Subbag Tata Usaha

- 1) Mengatur perencanaan dan perumusan kebijakan teknis.
- 2) Penyelenggaraan layanan dan pelatihan administratif, finansial, serta peralatan milik pemerintah di Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru.

c. Tugas Divisi Urusan Agama Islam

- 1) Menyusun kebijakan teknis yang berkaitan dengan urusan agama islam dan pembinaan syariah;

- 2) Memberikan pelatihan dan bimbingan kepenghuluan, serta mendorong kantor yang menangani urusan agama dan keluarga Sakinah;
- 3) Mempromosikan masjid, barang halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta mengawasi sistem data yang berkaitan dengan urusan agama islam serta pembinaan syariah;
- 4) Mengevaluasi serta membuat perincian mengenai pembinaan syariah dan urusan agama Islam.

d. Tugas Divisi Haji dan Umrah

Salah satu tanggung jawab Divisi Haji dan Umrah adalah menyediakan layanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan Haji dan Umrah.

e. Tugas Divisi Madrasah Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum

- 1) Memberikan layanan dan bimbingan dalam hal penyelenggaraan pendidikan, sekolah-sekolah, dan pendidikan agama Islam di institusi pendidikan umum dan luar biasa.
- 2) Menguraikan kebijakan teknis yang berkaitan dengan kurikulum, ketenagaan dan kesiswaan, sarana, kelembagaan, dan ketatalaksanaan, dan pengawasan dan evaluasi pendidikan di sekolah, termasuk pendidikan agama di sekolah umum dan sekolah luar biasa.

- 3) Pembuatan materi instruksional dan pelaksanaan layanan dalam hal penyelenggaraan pendidikan di madrasah aliyah dan pendidikan agama Islam di sekolah menengah tingkat atas dan sekolah luar biasa.
- f. Tugas Divisi Pendidikan Keagamaan Dan Pondok Pesantren
- 1) Memberikan layanan dan pelatihan di kedua bidang pendidikan agama dan Pondok Pesantren.
 - 2) penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pendidikan keagamaan, pendidikan salafiyah, kerjasama kelembagaan, prospek dan potensi pondok pesantren, serta pelayanan masyarakat pondok pesantren.
 - 3) Perencanaan, pelayanan, dan pelatihan dalam pendidikan keagamaan dan sekolah agama.
- g. Tugas Divisi PENAMAS
- 1) Melaksanakan layanan dan pelatihan yang berkaitan dengan penyediaan pemberdayaan masjid dan pendidikan agama Islam bagi masyarakat.
 - 2) Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pendidikan al-Qur'an, musabaqah tilawatil Qur'an, institusi dakwah, siaran dan tamaddun, publikasi dakwah, hari besar Islam, dan pemberdayaan masjid.

3) Pembelian sumber daya, pengelolaan program dan pelatihan pendidikan agama Islam bagi masyarakat, dan peningkatan kapasitas masjid.

h. Tugas Divisi Zakat dan Wakaf

1) Menyediakan bahan pelaksanaan pelayanan, pelatihan, dan bimbingan teknis untuk pemberdayaan wakaf.

2) Menyediakan materi untuk pelaksanaan pelayanan pemberdayaan agama, instruksi teknis, dan pelatihan.

B. Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Layanan Jemaah di KEMENAG Kota Banjarbaru

Penyelenggaraan haji, mencakup instruksi, perawatan, serta penjagaan bagi jamaah haji. Tiga komponen inilah yang memastikan bahwa pemerintah dapat membuat ibadah haji aman, teratur, dan lancar. Dalam agama ini, kontrol digunakan guna merencanakan serta memonitor proses pelayanan untuk memastikan bahwa mekanisme pelayanan berjalan dengan lancar serta tertib. Metode ini mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan jamaah haji. Di Kementerian Agama Kota Banjarbaru, empat fungsi manajemen bekerja untuk mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengelolaan.

Kementerian Agama Kota Banjarbaru merencanakan sejumlah upaya untuk mencapai tujuan, yaitu menjalankan ibadah haji dengan aman, lancar, dan tertib. Ini adalah rencana yang dimaksudkan untuk merencanakan pelaksanaan ibadah haji,

pengurusan paspor, dokumen perjalanan haji, dan proses pendaftaran, pembayaran, dan pembatalan jamaah haji pelatihan tim.

Setelah Kementerian Agama Kota Banjarbaru memutuskan rencana yang akan dilaksanakan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Selanjutnya, Anda memerlukan tindakan terorganisir. Masing-masing organisasi mempunyai staf administrasi untuk melaksanakan kegiatan organisasinya, dan Departemen Agama Kota Banjarbaru mempunyai staf di Bagian Organisasi Haji dan Umrah, yang menangani jamaah haji melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan kami laksanakan kegiatan dan kerjasama tim untuk memberikan layanan.

Uraian tugas staf administrasi Bagian Pengelolaan Haji dan Umrah KEMENAG Kota Banjarbaru adalah berikut:

Uraian Tanggung Jawab Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dan Staf

Nama	: EKA AYU NOVITA HARTATI
NIP	: 197511222000122002
Pangkat/Gol. Ruang	: Penata Tingkat I / III-d
Jabatan	: PENYUSUN PERLENGKAPAN DAN HAJI
TUGAS POKOK	

Membuat kebijakan teknis, layanan, bimbingan dan supervisi teknis untuk pengelolaan transportasi dan perlengkapan haji; koordinasi transportasi; penempatan akomodasi haji reguler; dan layanan di asrama haji.

URAIAN TUGAS

1. Mencatat dan mengarsipkan surat keluar dan surat masuk Divisi PHU.
2. Mencatat pendaftar haji reguler di Buku Pendaftaran Haji.
3. Menginventarisir dan Membuat data estimasi jamaah haji berhak lunas tahun berjalan.
4. Melaksanakan koordinasi dan inventarisasi souvenir bagi jamaah haji berangkat tahun berjalan dengan BPS BPIH
5. Melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Pemkot dan dinas terkait tentang transport lokal orang dan barang jamaah haji yang berangkat dari Kota Banjarbaru ke Embarkasi dan kembali ke Kota Banjarbaru dari Debarkasi.
6. Merencanakan dan melaksanakan rapat-rapat teknis intern Divisi PHU dan Rapat Bersama Dinas Instansi terkait dalam hal jamaah haji pergi dan pulang dari Embarkasi/Debarkasi.
7. Mengkoordinasikan penerbitan SK Walikota Banjarbaru terkait dengan pendirian Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kota Banjarbaru pada tahun yang lalu.

8. Membuat skema kebijakan dalam hal transport lokal jamaah haji dan barang bawaan bawaan, akomodasi jamaah haji dan petugas pendamping di Asrama haji serta pelayanan terhadap jamaah haji di Asrama Haji.
9. Melaksanakan koordinasi dan menyampaikan data jamaah haji berangkat ke Kanwil kemenag Kalsel dalam hal ketersediaan Buku Paket Manasik Haji dan Koper jamaah haji serta mengkoordinir pendistribusiannya.
10. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan pembuatan Rekomendasi Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
11. Mengetik Rekomendasi Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
12. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
13. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU).

Nama	: PAHRIAH
NIP	: 197312212007102003
Pangkat/Gol. Ruang	: Pengatur Tingkat I / II-d
Jabatan	: PENYUSUN PENDAFTARAN DAN PEMBATALAN HAJI

TUGAS POKOK

mengelola dokumen dan visa haji reguler, dan menyediakan bahan kebijakan teknis, layanan, petunjuk teknis, dan pengawasan.

URAIAN TUGAS

1. Menginventarisir, menghimpun dan membuat rekapitulasi (bulanan/tahunan) data Jamaah Haji yang mendaftar dan menerima nomor porsi mereka.
2. Menghimpun, mengarsipkan dan menyimpan dokumen jamaah haji (tunggu) pendaftaran jamaah haji (baru).
3. Menghimpun, menyimpan dan menata dokumen keberangkatan jamaah haji tahun berjalan.
4. Memverifikasi identitas dan masa berlaku paspor haji tahun berjalan.
5. Menyiapkan bahan dan dokumen yang diperlukan untuk proses visa jamaah haji tahun berjalan
6. Menerima dan melaksanakan verifikasi dokumen permohonan pembatalan Nomor Porsi dan Pengembalian Setoran Awal BPiH.
7. Melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Bidang PHU Kanwil Kemenag Kalsel tentang penyelesaian dokumen keberangkatan jamaah haji.
8. Melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Dinas Kesehatan dalam hal pelaksanaan pemeriksaan kesehatan haji dan dokumen Kesehatan haji.

9. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
10. Mengetik Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
11. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
12. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU).

Nama : H. MUHAMMAD JAMALUDIN FAIZ

NIP : 198511292009012005

Pangkat/Gol. Ruang : Penata Tingkat I / III-d

Jabatan : JFT. ANALIS HUKUM / PENYUSUN
BAHAN LAPORAN & PENGENDALI
SISKOHAT DAN BPS/BPIH SERTA
BINA PETUGAS HAJI

TUGAS POKOK

melakukan pelayanan, bimbingan teknis, dan pengawasan dalam hal pendaftaran, pembatalan haji reguler, pengelolaan dokumen, dan pelimpahan nomor porsu jamaah haji reguler.

URAIAN TUGAS

1. Mengumpulkan, menyimpan, dan memaparkan Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
2. Membuat data rekapitulasi dan mengklasifikasi data jamaah haji tunggu berdasar tahun daftar, Kecamatan, jenis kelamin, umur, pekerjaan, dll yang diperlukan.
3. Menyiapkan bahan dan data penyelesaian dokumen haji
4. Melaksanakan Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler (via Haji Pintar, Pusaka dan Konvensional)
5. Menyiapkan dan membuat Pramanifest dan SPMA
6. Menerima dan melaksanakan verifikasi dokumen serta memproses permohonan pembatalan Nomor Porsi dan Pengembalian Setoran Awal BPiH serta permohonan pelimpahan Nomor Porsi.
7. Membuat Berita Acara verifikasi & validasi dokumen pelimpahan nomor porsi.
8. Membuat surat pengantar pembatalan Nomor Porsi & Pengembalian Setoran Awal BPiH dan pelimpahan Nomor Porsi.
9. Menyiapkan bahan dan dokumen yang diperlukan untuk proses penyelesaian dokumen keberangkatan jamaah haji tahun berjalan.
10. Melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Bidang PHU Kanwil Kemenag Kalsel tentang penyelesaian dokumen keberangkatan jamaah haji.
11. Merencanakan dan melaksanakan seleksi Petugas Kloter dan PPIH Arab Saudi.

12. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
13. Mengetik Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
14. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
15. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU).

Nama : Hj. HANI AWALIYAH

NIP : 198403172009012006

Pangkat/Gol. Ruang : Penata / III-c

Jabatan : JFT. PRANATA KOMPUTER /
PENYUSUN ADMINISTRASI DANA
HAJI, BINA HAJI REGULER DAN
ADVOKASI HAJI

TUGAS POKOK

Merancang kebijakan teknis, layanan, bimbingan teknis, dan pengawasan yang berkaitan dengan pengelolaan dan administrasi keuangan operasional haji, sistem informasi haji atau umrah, bimbingan serta kelompok bimbingan jamaah haji, dan advokasi haji rutin.

URAIAN TUGAS

1. Menghimpun, mendokumentasikan dan menyajikan Peraturan per-UU dan surat menyurat terkait dengan Keuangan Operasional Haji.
2. Melaksanakan tugas-tugas perencanaan, perbendaharaan dan pertanggungjawaban keuangan operasional haji.
3. Mengelola dan bertanggung jawab, menghimpun dan menyiapkan bahan, dokumen dan bukti fisik pengeluaran keuangan operasional haji.
4. Melaksanakan Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler (via Haji Pintar, Pusaka dan Konvensional)
5. Membuat, menganalisis dan menyajikan hasil survey pelayanan Haji dan Umrah.
6. Merencanakan dan menyiapkan hal-hal yang terkait pada Tingkat Kota dan Tingkat KUA Kecamatan melakukan Bimbingan Manasik Haji pada Tingkat Kota dan Tingkat KUA Kecamatan
7. Mengelola dan mendistribusikan dana Manasik Haji sesuai peruntukannya.
8. Membuat LPJ keuangan dan Laporan pelaksanaan manasik haji tingkat Kota, serta mengkoordinir pembuatan LPJ keuangan dan Laporan pelaksanaan manasik haji tingkat KUA Kecamatan.
9. Mengelola dan menyebarkan informasi haji dan Umrah.
10. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.

11. Mengetik Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
12. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
13. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU).

Nama : LUSIANI HUSPITA

NIP : 198601082009122004

Pangkat/Gol. Ruang : Penata / III-c

Jabatan : JFT. PRANATA KEUANGAN /
PEMBINAAN PPIU/PIHK,SISTEM
INFORMASI HAJI DAN
PENGELOLAAN BARANG MILIK HAJI
(BMH).

TUGAS POKOK

merancang bahan kebijakan teknis, layanan, bimbingan teknis, dan supervisi untuk pengelolaan dan administrasi keuangan Satker 62663 (PHU), serta sistem informasi haji atau umrah.

URAIAN TUGAS

1. Menyajikan, mendokumentasikan dan menghimpun Peraturan per-UU dan surat menyurat terkait dengan Keuangan bersumber dari DIPA/APBN.
2. Melaksanakan tugas-tugas perencanaan, perbendaharaan dan pertanggungjawaban keuangan yang bersumber dari DIPA/APBN.
3. Mengelola dan bertanggung jawab, menghimpun dan menyiapkan bahan, dokumen dan bukti fisik pengeluaran keuangan yang bersumber dari DIPA/APBN..
4. Mengelola dan mendistribusikan dana yang bersumber dari DIPA/APBN sesuai peruntukannya.
5. Membuat LPJ keuangan dan Laporan pelaksanaan kegiatan dari dana yang bersumber dari DIPA/APBN.
6. Mengelola dan menyebarkan informasi haji dan Umrah.
7. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan dan pengawasan PPIU dan PIHK.
8. Mengelola dan menyelenggarakan penataan, pendataan dan inventarisasi Barang Milik Haji (BMH).
9. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
10. Mengetik Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.

11. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
12. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU).
Nama : FITRI LARASATI MAMONTO
NIP : 199707302023212027
Pangkat/Gol. Ruang : IX
Jabatan : PRANATA KOMPUTER

TUGAS POKOK
Menyediakan bahan, layanan, instruksi teknis, dokumentasi, dan fakta haji serta umrah.

URAIAN TUGAS
1. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada PTSP dan MPP Pemko sesuai jadwal
2. Mencatat notulensi rapat-rapat Divisi PHU.
3. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis layanan pendaftaran haji reguler (Haji Pintar, Pusaka dan Konvensional).

4. Melaksanakan pengetikan naskah, surat menyurat dan lain-lain di bidang Haji dan Umrah.
5. Mendokumentasikan kegiatan Divisi.
6. Mengelola dan menata ruang arsip dan dokumen jamaah haji
7. Membuat data rekapitulasi dan mengklasifikasi data jamaah haji tunggu berdasar tahun daftar, Kecamatan, jenis kelamin, umur, pekerjaan, dll yang diperlukan.
8. Mengelola dan menyebarkan informasi haji dan Umrah.
9. Meneliti kelengkapan berkas dan keabsahan dokumen permohonan Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
10. Mengetik Rekomendasi pembuatan Paspor Haji/Haji Khusus/Umrah.
11. Memberikan masukan, saran dan pendapat kepada Pimpinan terkait pelaksanaan tugas pokok.
12. Melaksanakan tugas lainnya dari pimpinan (Kankemenag/Kasi PHU)

Manajemen bergantung pada mobilitas. Mobilisasi berarti meminta pelaku untuk melakukan kegiatan pelayanan kepada jamaah haji. Dalam kasus ini, mobilisasi terjadi untuk melaksanakan rencana dan mencapai tujuan. Departemen Agama Kota Banjarbaru memberikan layanan kepada jamaah haji selaras dengan aturan saat ini yang resmi. KEMENAG Kota Banjarbaru mengatur penyelenggaraan ibadah haji menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 29 tahun 2015, Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kebaktian Gereja Reguler, dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji. Tata Cara Layanan Kementerian Agama Kota Banjarbaru kepada Jemaah Haji.

1. Proses Registrasi Bakal calon Jemaah Haji
2. Proses Pengecekan Kesehatan Bakal Calon Jemaah Haji
3. Proses Penundaan Bakal Calon Jemaah Haji

Tabel 4.1 Rekap Data Pendaftaran Calon Jemaah Haji Kota Banjarbaru Tahun 2023

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		
		L	P	Total
1	Banjarbaru Selatan	28	36	64
2	Banjarbaru Utara	34	37	71
3	Cempaka	18	16	34
4	Landasan Ulin	16	16	32
5	Liang Anggang	4	7	11
Total		100	112	212

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru

Berdasarkan tabel diatas, bahwa total jumlah jemaah haji pada tahun 2023 sebanyak 212 orang, yang diantara sebanyak 100 orang laki-laki dan 112 orang perempuan, serta sebanyak 64 orang di wilayah Banjarbaru Selatan, 71 orang di wilayah Banjarbaru utara, 34 orang di wilayah Cempaka, 32 orang di wilayah Landasan ulin dan 11 orang di wilayah Liang Anggang.

Pelayanan yang dilayangkan oleh Departemen Agama Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

1. Registrasi Jemaah Haji

Pendaftaran haji memerlukan persyaratan administrasi, status kesehatan, pembayaran BPIH, dan pendaftaran di Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Pelayanan yang diberikan oleh Departemen Agama Kota Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Baku Nomor 244 Pendaftaran Jamaah Reguler Tahun 2021 sebagai berikut:

a. Ketentuan Umum Pendaftaran

- 1) Seorang muslim yang telah mendaftar sebagai jamaah haji dan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan ibadah haji.
- 2) Pelaksanaan pendaftaran jamaah haji reguler setiap hari kerja sepanjang tahun.
- 3) Registrasi jamaah haji reguler dilaksanakan di kantor KEMENAG yang berkorespondensi dengan kantor pusat jamaah haji reguler.
- 4) Registrasi Jamaah Haji Reguler dapat dilaksanakan melintasi:
 - a) layanan pada Kantor KEMENAG;
 - b) layanan keliling; atau
 - c) layanan elektronik.
- 5) Pelaksanaan registrasi Jamaah Haji Reguler Tidak oleh Warga negara Indonesia apabila:
 - a) berkedudukan daftar tunggu; atau

- b) telah melaksanakan Ibadah Haji dalam kurun waktu minimal 10 (sepuluh) tahun sejak terakhir kali melakukan Ibadah Haji.
- 6) Selama penyelenggaraan Ibadah Haji, jemaah haji biasa yang menjabat sebagai Pengurus Penyelenggara Haji, Pengurus Haji Daerah, atau pimpinan Kelompok Penasihat Haji dan Umrah tidak perlu memenuhi persyaratan registrasi seperti yang dinyatakan pada angka 5.
 - 7) Pelaksanaan registrasi Jemaah Haji dilakukan secara elektronik melalui aplikasi resmi KEMENAG;
 - 8) Melakukan sendiri pendaftaran Jemaah Haji yang bersangkutan guna pengambilan foto;
 - 9) Dokumen persyaratan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler terdiri dari:
 - a) Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, dan Kartu Domisili yang sesuai.
 - b) Akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah; dan
 - c) Bukti Setoran Awal Bpjh
- b. Persyaratan Pendaftaran
- 1) Harus beragama Islam;
 - 2) minimal berusia 12 (dua belas) tahun saat mendaftar
 - 3) harus memiliki kartu keluarga; dan

- 4) harus memiliki Kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak Kartu Keluarga;
 - 5) harus memiliki akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah; dan
 - 6) memiliki rekening di Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan ibadah Haji (BPS Bpih) atas nama sendiri.
- c. Tahapan Pendaftaran oleh Kementerian Agama dan Layanan Keliling
- 1) Jemaah haji melakukan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji pertama di Badan Pusat Statistik Bpih;
 - 2) BPS Bpih akan mempublikasikan sertifikat angsuran pertama beserta nomor verifikasi;
 - 3) Jemaah haji menunjukkan dokumen persyaratan asli dan menyerahkan salinan dokumen tersebut kepada pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau layanan keliling;
 - 4) Pegawai pelayanan biro atau pelayanan keliling KEMENAG Kabupaten/Kota memeriksa dokumen yang diperlukan, memasukkan data jemaah haji dan mencatat fotonya di aplikasi Siskohat;
 - 5) Surat pendaftaran Haji (SPH) disahkan secara elektronik dan ditandatangani oleh pejabat Departemen Agama Kabupaten/Kota;
 - 6) Jemaah haji akan menyambut Surat Pendaftaran Haji (SPH) sesuai format terlampir;

7) Proses pendaftaran melalui layanan Kantor KEMENAG Kabupaten/Kota dan layanan keliling

d. Langkah Pendaftaran Melalui Layanan Elektronik

- 1) Angsur pertama Bpih dibayarkan Jemaah Haji pada BPS Bpih;
- 2) BPS Bpih akan mempublikasi sertifikat angsuran awal yang berisi nomor verifikasi;
- 3) Aplikasi mobile Haji Pintar digunakan Jemaah Haji untuk mendaftar
- 4) Jemaah Haji mendaftar dengan memasukkan nomor otentikasi dan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- 5) Jemaah Haji mengunggah foto diri, foto KTP, dengan foto diri beserta KTP, dan dokumen persyaratan di aplikasi;
- 6) Pejabat Kantor KEMENAG Kabupaten/Kota meninjau persyaratan pendaftaran;
- 7) Surat Pendaftaran Haji (SPH) disahkan secara elektronik dan ditandatangani oleh pejabat Departemen Agama kabupaten/kota;
- 8) Apabila kelengkapan data dan pengunggahan dokumen yang diperlukan kurang pegawai Kementerian Agama Kabupaten/Kota mengembalikan permohonan pendaftaran kepada Jemaah Haji untuk koreksi jika jelas atau terdapat kesalahan dalam pengunggahan.;
- 9) Pejabat jika dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran Jemaah Haji melanggar peraturan perundang-undangan yang

berlaku, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat menolak pendaftaran.;

10) Jemaah Haji akan mendapatkan Surat Pendaftaran Haji (SPH) melalui aplikasi haji Pintar dan/atau email pendaftar;

11) Tata cara pendaftaran menggunakan layanan elektronik

e. Ketentuan Lain-Lain

1) Apabila SPH akan didapatkan maka pendaftaran Jemaah Haji dinyatakan selesai.

2) Dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja, status pendaftaran Jemaah Haji harus disampaikan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melalui aplikasi dan/atau email pendaftar yang telah didaftarkan pada saat registrasi Jemaah Haji melakukan pendaftaran secara elektronik.

3) Meminta cetak ulang dari petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di tempat tinggal Anda., bagi Jemaah Haji yang membutuhkan SPH,

4) Wajib melakukan proses foto ulang, bagi SPH yang tidak terdapat foto.

Meskipun demikian, ada dua macam pendaftaran haji saat ini, yaitu haji reguler, yang dilangsungkan Kementerian Agama secara langsung, dan haji plus, yang dilangsungkan oleh agen travel haji yang dimandatkan oleh pemerintah. Ada kelainan diantaranya secara keuangan, proses pembayaran, dan akomodasi yang diberikan. Jemaah harus merogoh kocek lebih dalam untuk mendapatkan haji plus.

Meskipun demikian, ini sebanding dengan fasilitas yang diberikan. Menurut informasi yang dikumpulkan waktu pengantrean untuk haji plus dari berbagai agen perjalanan resmi Kemenag hanya berkisar antara 5 dan 9 tahun.

Selain itu, ada fasilitas tambahan, seperti hotel berbintang dan perlengkapan lainnya. Jemaah hanya perlu mendaftar di agen perjalanan yang menawarkan layanan ini dengan memenuhi persyaratan yang sama dengan yang digunakan untuk mendaftar haji biasa. Perjalanan haji plus rata-rata menghabiskan sekitar 4.500 hingga 5.000 dolar AS.

Tahapan untuk mendaftar ibadah haji reguler dijelaskan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru, antara lain, sebagai berikut:

1. Jemaah melakukan setoran awal sebesar Rp 25 juta untuk memulai tabungan haji melalui Bank Penerima Setoran (BPS). Mereka harus membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) saat membuka tabungan.
2. Setelah itu, jamaah akan menerima buku tabungan dan bukti setoran awal dengan nomor validasi.
3. Untuk melakukan pendaftaran Jemaah harus membawa fotokopi buku tabungan haji, akta kelahiran, KK, KTP, dan buku nikah, atau ijazah ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, serta tiga lembar surat keterangan dari pusat kesehatan jasmani dan rohani.
4. Di kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, Anda bisa mengambil foto paspor dengan syarat melepas kacamata, mengekspos 80% wajah, dan tidak mengenakan pakaian formal.

5. Jemaah selanjutnya akan mendapatkan nomor porsi dan perkiraan keberangkatan sebagai bukti pendaftaran haji (SPPH). Kunjungi website resmi Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk informasi lebih lanjut.

Jemaah haji dapat membatalkan nomor validasi di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru dengan memenuhi persyaratan berikut:

1. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000 dikirimkan ke kepala kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.
2. Dokumen asli dari BPS BPIH yang membuktikan asli setoran BPIH.
3. Asli permohonan transfer deposit dari BPIH.
4. Peserta wajib mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi.
5. Fotokopi buku tabungan aktif yang bertuliskan nama jemaah, dengan tampilan aslinya.
6. Tunjukkan KTP asli dan fotokopinya

Khususnya, ahli waris atau kuasa waris dapat membatalkan nomor identifikasi jemaah haji yang meninggal dengan memenuhi persyaratan berikut:

1. Ahli waris jemaah haji yang meninggal mengirimkan surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000 kepada Kepala Kantor KEMENAG Kota Banjarbaru.
2. Surat keterangan kematian dari rumah sakit lokal atau kepala desa.
3. Surat keterangan waris bermaterai Kepala Desa yang disahkan Bupati dan bermaterai Rp6.000.
4. Surat keterangan pencabutan pengesahan dari kuasa ahli waris yang ditunjuk oleh ahli waris, bermaterai Rp 6.000,-

5. Selain fotokopi asli, juga fotokopi KTP ahli waris jamaah haji atau ahli waris yang meminta pembatalan validasi.
6. Surat pernyataan pertanggungjawaban total dari penerus atau Rp 6.000 untuk ahli waris jamaah.
7. BPS BPIH memberikan salinan asli BPIH angsuran pertama.
8. Aplikasi transfer setoran awal dari BPIH
9. Untuk dapat dihubungi, ahli waris atau kuasanya harus memberikan nomor telepon.
10. Fotokopi buku tabungan aktif bagi jamaah haji yang sedang menunaikan ibadah haji, beserta salinan aslinya.
11. Fotokopi buku tabungan yang dimiliki oleh ahli waris terkini di BPS BPIH, beserta rekening jamaah dan replika buku tabungan asli.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarbaru

Divisi Penyelenggara Umrah dan Haji bekerja keras untuk menerapkan Fungsi Manajemen untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan kepada jamaah yang menunaikan ibadah haji. Masih terdapat elemen pendukung dan penghambat bahkan dalam implementasinya. Unsur pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan akan dikaji dengan menggunakan metode Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), Threats (ancaman). Layanan mungkin menunjukkan kelemahan dan kekuatan internal, serta peluang dan ancaman dari kekuatan luar.

1. Faktor Pendukung

- a. Sesuai Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 sudah ada izin operasional dari Kementerian Agama.
- b. Adanya keinginan tulus dan tulus untuk melayani tamu Allah
- c. Adanya staf pembimbing yang berpengalaman, berbakat, dan profesional. Pembimbing haji harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan persyaratan pendidik. Untuk mewujudkan jemaah haji yang mandiri dan berkualitas, tenaga pembimbing Profesional akan membuat proses pembimbingan dan hasilnya berkualitas. Jemaah haji yang berkualitas berarti bahwa mereka memahami haji dengan baik, sehat, kreatif, dan berkualitas, dan dapat melakukannya secara mandiri dari awal hingga akhir. Di sisi lain, jemaah haji yang mandiri berarti bahwa mereka dapat melakukan haji secara mandiri, tidak tergantung pada bimbingan konstan.
- d. Ketersediaan fasilitas yang mendukung. Prasarana dan sarana ini dapat membantu dalam mengelola pelayanan KBIH untuk jemaah haji.
- e. Masing-masing pengurus bekerja sama dengan baik untuk memenuhi tanggung jawab mereka.
- f. Lokasi geografis yang strategis, memudahkan akses ke gedung KBIH.
- g. Pelaksanaan Jamaah ibadah haji sesuai dengan arahan Rasul dan hukum Islam.

Setelah itu, peneliti bermaksud untuk menemukan solusi dengan melakukan analisis SWOT. Analisis ini lebih fokus pada faktor eksternal

(yang dianggap lebih dinamis dan bersaing) untuk melihat peluang, sebelum melihat faktor internal. Analisis SWOT menunjukkan rencana aksi yang dapat meningkatkan posisi perusahaan karena memungkinkan manajemen untuk memilih strategi terbaik dan memanfaatkan peluang, di antaranya:

1. *Threats* (Ancaman)

- a. Waktu tunggu yang lebih panjang. Maka, sangat berguna mendaftar haji sedini mungkin agar jemaah tetap sehat secara fisik dan rohani saat tiba waktu keberangkatan, sehingga kegiatan ibadah dapat dilakukan dengan lancar.
- b. Pelayanan haji dan umrah perlu lebih fokus pada dukungan dan pendampingan bagi pelaku perjalanan yang sakit atau lanjut usia. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pendampingan yang berbeda kepada jemaah haji risti dan non risti.
- c. Beberapa jemaah haji kurang pendidikan, sehingga mereka kurang memahami daripada yang berpendidikan tinggi. Oleh karena itu, mereka harus mampu membimbing dengan sabar selama pelayanan haji agar mereka dapat menerima proses pembimbingan dengan baik.

2. *Opportunities* (Peluang)

- a. Mereka yang menyelenggarakan harus siap dan siap untuk melakukan ibadah haji dan umrah dalam memberikan layanan karena banyaknya orang yang ingin melaksanakan haji di Kota Banjarbaru dan daerah sekitarnya.

- b. Untuk memastikan bahwa ibadah haji dianggap sah dan mabrur setelah kembali ke negara asalnya, sesuai dengan hukum Islam, penyelenggaraan Ibadah Haji harus meningkatkan kualitas pelayanan..

3. *Weaknesses* (Kelemahan)

- a. Karena promosi tidak ada di internet, Kementerian Agama Kota Banjarbaru harus dapat menggunakan media sosial dan media elektronik.
- b. Ketika informasi dari Kementerian Agama Kota Banjarbaru tidak selalu sinkron, ini membuat Jemaah haji merasa bingung. Hal-hal kecil ini perlu diperhatikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru. dengan memastikan bahwa semua informasi yang akan diberikan kepada jemaah haji telah diperiksa dan divalidasi.

4. *Strengths* (Kekuatan)

- a. Diizinkan untuk beroperasi oleh Kementrian Agama. Pengurus Haji dan Umrah harus memiliki kemampuan untuk memenuhi tugas dan kewajiban yang diberikan kepada mereka selaku partner pemerintah.
- b. Dalam melayani tamu Allah, ada ketulusan hati dan niat tulus ikhlas dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan komunitas.
- c. Pengurus Haji dan Umrah harus terus bekerja sama untuk memastikan bahwa perintah dan informasi tidak menyimpang dan bahwa pekerjaan tidak terorganisir.
- d. Adanya fasilitas yang mendukung.

- e. Memiliki tenaga kerja yang kompeten dalam haji dan umrah. Untuk mencegah kesalahan para jemaah, kualitas jemaah harus terus ditingkatkan melalui pelatihan dan pendidikan.
- f. Lokasi strategis di mana Jemaah haji dapat dengan mudah mencapai kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

2. Faktor Penghambat

Faktor-faktor berpotensi mengganggu proses pengelolaan layanan di KEMENAG Kota Banjarbaru, yaitu:

- a. Jemaah haji yang memiliki risiko tinggi menghambat pelaksanaan rukun dan wajib haji di Tanah suci beresiko tinggi, seperti orang sakit atau lanjut usia. Jemaah yang rentan terhadap Daripada jemaah lain yang dalam kondisi tubuh yang baik, kegiatan manasik akan lebih lambat. Seiring bertambahnya usia, daya tahan tubuh seseorang akan menurun, dan proses penuaan dapat menyebabkan banyak masalah. Cuaca adalah komponen yang mempengaruhi daya tahan tubuh jemaah haji. Jemaah haji yang lebih tua harus mampu mengatasi suhu panas di Arab Saudi. Untuk melakukannya, mereka harus melakukan latihan ringan selama 8 hingga 9 hari sebelumnya.
- b. Jemaah haji memiliki tingkat pendidikan rendah, sehingga mereka mungkin lebih lama memahami materi yang diajarkan daripada orang dengan tingkat pendidikan tinggi. Oleh karena itu, peran pembimbing sangat penting untuk memastikan bahwa semua jemaah haji memahami materi dengan cara yang sama.

- c. Dalam komunitas yang tertarik dengan Haji dan Umrah, mereka harus segera ke lokasi karena tidak ada promosi online.

C. Pembahasan

1. Analisis Sistem Manajemen Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarbaru

Tiga pilar Kepemimpinan, pelayanan, dan perlindungan adalah kunci keberhasilan pemerintah dalam menjalankan ibadah haji. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan mencakup beberapa kegiatan pengelolaan dengan tujuan melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Pemerintah bertanggung jawab atas hal ini melalui Kementerian Agama penyelenggaraan ibadah haji. Departemen Agama Kota Banjarbaru, yang dikenal sebagai Departemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, bertanggung jawab atas pelaksanaan dan keberhasilan ibadah haji di Kota Banjarbaru. Akibatnya, Kementerian Agama Kota Banjarbaru mempertimbangkan berbagai tahapan fungsi manajemen untuk memastikan penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan sukses. Tahapan-tahap tersebut meliputi pengawasan, pengorganisasian, penggerakan, atau pelaksanaan, dan penerapan manajemen pelayanan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tahap pertama. Perencanaan untuk persiapan Utilitas Haji di KEMENAG Kota Banjarbaru akan dimulai bersama pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan. Undang-undang Nomor 13 Tahun

2008 mengatur bagaimana Kementerian Agama melayani jemaah haji, mulai dari mereka mendaftar hingga mereka kembali. Rencana pelayanan Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Di antaranya adalah Rencana Pendaftaran, Rencana Pelunasan BPIH, Rencana Pembatalan, Rencana Pengelolaan Set Dokumen Perjalanan Haji, Rencana Pimpinan Upacara Haji, Rencana Pelatihan Ketua Tim dan Karom atau ketua rombongan, persiapan, dan kembali. Peneliti menemukan bahwa, secara keseluruhan, perencanaan program pelayanan Kementerian Agama Kota Banjarbaru sesuai dengan teori perencanaan. Dengan kata lain, amanat Kementerian Agama dijadikan perkiraan atau asumsi ke depan, tergantung layanan apa yang dikembangkan atau dipesan. Setiap area dijalankan guna menggapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Langkah kedua adalah organisasi. Pasca direncanakan wilayah pelayanannya maka langkah selanjutnya adalah menata pegawai Kementerian Agama Kota Banjarbaru menurut teori organisasi yaitu menata orang dan pegawai dalam kegiatan divisi.

Bentuk organisasi Kementerian Agama Kota Banjarbaru, yaitu Eka Ayu Novita Hartati (Penyusun Perlengkapan Dan Haji), Pahriah (Penyusun Pendaftaran Dan Pembatalan Haji), H. Muhammad Jamaludin Faiz (Jft. Analis Hukum / Penyusun Bahan Laporan & Pengendali Siskohat Dan Bps/Bpih Serta Bina Petugas Haji), Hj. Hani Awaliyah (Jft. Pranata Komputer / Penyusun Administrasi Dana Haji, Bina Haji Reguler Dan

Advokasi Haji), Lusiani Huspita (Jft. Pranata Keuangan / Pembinaan Ppiu/Pihk,Sistem Informasi Haji Dan Pengelolaan Barang Milik Haji (Bmh)) dan Fitri Larasati Mamonto (Pranata Komputer).

c. Penggerak atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Langkah ketiga adalah mobilisasi, yang berarti meminta penyelenggara, untuk hal ini pejabat penyelenggara haji dan umrah dari KEMENAG Kota Banjarbaru, guna memberikan layanan kepada jamaah haji. Departemen Agama Kota Banjarbaru memberikan layanan kepada jamaah haji selaras dengan peraturan yang ada.

Kementerian Agama Kota Banjarbaru bertanggung jawab guna melaksanakan haji dan umroh sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 29 tahun 2015 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

KEMENAG Kota Banjarbaru memberikan pelayanan lisan, tulisan, dan tulisan. Doa lisan dilakukan oleh Departemen Agama Kota Banjarbaru dapat dikatakan dengan memberikan petunjuk dan informasi lisan secara langsung kepada jamaah haji tentang syarat dan tata cara pendaftaran, pembayaran, dan proses pembatalan.

Kementerian Agama Kota Banjarbaru juga menyediakan layanan lisan tidak langsung melalui telepon. Layanan lisan dapat diberikan langsung di Kantor Urusan Agama Kota Banjarbaru (di luar KUA Kota

Banjarbaru) kepada jamaah haji atau pihak yang terlibat, atau di wilayah kecamatan.

Akibatnya, peminat dan jamaah haji tidak perlu pergi langsung ke Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Untuk memberikan pelayanan secara lisan, petugas penyelenggara haji dan umroh harus memahami permasalahan yang berkaitan dengan syarat haji dan cara melakukannya tata cara pelaksanaannya.

Pelayanan tertulis adalah pelayanan yang petunjuk pelayanannya dalam bentuk tertulis atau gambar. Layanan penulisan terdiri dari dua kelompok. Pertama, layanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dalam bentuk instruksi dan informasi serupa. Kedua, Penyerahan berupa tanggapan tertulis atas pertanyaan, pengaduan, hadiah dan penyerahan.

Diukur dari layanan tertulis yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru, yang mencakup petunjuk, informasi yang didokumentasikan, dan spanduk yang memberitahukan syarat dan tata cara pendaftaran, pembatalan dan pendaftaran. Tata cara pendaftaran dan pembatalan akan dilaksanakan di Gedung KEMENAG Kota Banjarbaru.

Selain itu, ada juga grup WhatsApp yang dibentuk guna berbagi informasi dan menjawab pembahasan jamaah haji tentang perlengkapan haji. pemberangkatan warsa ini. Selain itu, masyarakat Banjarbaru dapat mengunjungi situs web resmi Departemen Agama Kota Banjarbaru. Tujuan dari layanan tertulis ini adalah untuk mendapatkan informasi terbaru tentang

KEMENAG Kota Banjarbaru. KEMENAG Kota Banjarbaru, bekerja sama dengan lembaga pemerintah yang berkewajiban terhadap pelaksanaan haji serta umrah di Kota Banjarbaru, akan menangani permintaan, hadiah, atau penyerahan.

Akan tetapi, Kementerian Agama Kota Banjarbaru belum memiliki kotak saran layanan untuk layanan pengaduan tertulis. Ini sangat penting untuk memahami baik dan buruk dari pelayanan Kementerian Agama Kota Banjarbaru dan dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan, layanan penulisan pada Biro Agama Kota Banjarbaru juga perlu beradaptasi dengan peraturan hukum haji yang baru, layanan penulisan yang ada tidak hanya sekedar pajangan, tetapi juga dapat berfungsi sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan peminat di sana. Layanan tindakan adalah layanan dengan tindakan atas perintah. KEMENAG Kota Banjarbaru untuk menyelenggarakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu juga disebut siskohat diselenggarakan oleh Departemen Agama Kota Banjarbaru, bagian dari Haji dan Umrah. Sistem ini berfungsi untuk melakukan registrasi dan penyesuaian data. Pendataan masyarakat, pelayanan pembongkaran, pengelolaan paspor, pemberangkatan, dan kepulangan.

d. Pengawasan (Manajemen)

Tingkat keempat adalah manajemen. Prosedur monitoring yang dilakukan di KEMENAG Kota Banjarbaru terdiri dari pelaksanaan rapat

evaluasi antara pejabat PHU, direktur PHU, dan direktur agama Kota Banjarbaru. Sedangkan, Kanwil Provinsi Kalsel juga menggelar rapat evaluasi yang dihadiri seluruh kepala kabupaten/kota Kementerian Agama dan personel haji, termasuk Tim Pemandu Haji dan Kesehatan Haji Daerah (TPHD) Dia berbicara tentang kesulitan yang mereka hadapi mulai dari mengunjungi Tanah Suci sampai pulang. Tujuan dari pertemuan evaluasi ini adalah untuk menilai bagaimana Departemen Agama Kota Banjarbaru melayani jemaah haji dan memperbaiki kesalahan. Ini adalah salah satu teori pengawasan. Kegiatan pengawasan implementasi untuk memastikan kemajuan implementasi sesuai rencana dan untuk mengevaluasi dan meningkatkan seperlunya.

Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan Di Kementerian Agama Kota Banjarbaru, jemaah haji memulai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, dan pengawasan, serta pemantauan. Menurut peneliti dinilai berhasil berdasarkan indikator pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Mudah mengelola kebutuhan jemaah haji sebagai contoh, jemaah tidak perlu datang ke kantor untuk meminta layanan tidak langsung melalui WhatsApp dan telepon.
- 2) Mendapat pelayanan yang layak, jemaah haji akan mendapat pelayanan yang layak seperti: Masyarakat akan mendapat pembinaan ibadah sesuai ketentuan yang ada, seperti ketersediaan ruang tunggu

masyarakat, ketersediaan petugas untuk menjawab berbagai pertanyaan terkait ibadah haji (yaitu 10 pertemuan, transportasi pulang pergi).

- 3) Diperlakukan sama dan dalam penyelenggaraan pelayanan haji, Departemen Agama Kota Banjarbaru memperlakukan seluruh lapisan masyarakat dengan adil, termasuk pegawai, buruh, dan pedagang.
- 4) Menerima perlakuan yang jujur dan terbuka. Tentu saja jamaah haji diperlakukan secara jujur dan terbuka oleh Kementerian Agama serta diberikan informasi tentang biaya ibadah haji dan biaya pembuatan paspor yang akan dibayar masyarakat selama berkunjung ke kantor imigrasi. Sesuai janji, kantor akan dikembalikan ke asrama haji. Untuk mencapai tujuan organisasi, penyelenggaraan adalah proses awal penerapan individu dan kelompok ke dalam struktur organisasi.

Menurut Hasibuan (2011:118-119), penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan jenis kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu, pembagian orang dalam setiap kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, pembagian orang dalam setiap kegiatan, penyediaan alat yang diperlukan, dan wewenang relatif yang diberikan kepada mereka yang memutuskan dan melaksanakan kegiatan tersebut. Akibatnya, prosedur menurut penilaian peneliti, Pedoman penyelenggaraan ibadah haji yang dibuat oleh Kementerian Agama telah diikuti oleh penyelenggaraan ibadah haji dan ziarah keagamaan di Kementerian Agama Kota Banjarbaru, yang dapat dilihat sebagai berikut.:

- 1) Memberikan dukungan serta instruksi untuk ibadah haji di Indonesia dan Arab Saudi.
- 2) Memimpin serta mendukung ibadah haji di Arab Saudi dengan membantu individu dan kelompok.
- 3) Menyediakan pelatihan pasca haji dalam upaya peningkatan kualitas jamaah haji serta memelihara kesejahteraan mereka (Dirjen PHU, 2001:1)

Kementerian Agama Kota Banjarbaru memiliki beberapa alasan yang mendukung pelaksanaan ibadah haji dan ziarah keagamaan. Para peneliti menggunakan teori Hani (2009: 167), diantaranya:

- a. Klasifikasi kerja (*division of labor*)
- b. Sinkronisasi
- c. Satuan Kepemimpinan

Pembagian Kerja adalah istilah untuk pembagian kerja mengacu pada tingkat dimana pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi dibagi menjadi bidang pekerjaan yang berbeda (Robbins dan Coulter, 2007:285). Di KEMENAG Kota Banjarbaru, fungsi manajemen diterapkan pada setiap aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

- a. Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Berikut penerapan fungsi administrasi ibadah haji di kota Banjarbaru.

- 1) Pelaksanaan perencanaan untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan dengan baik dan memiliki arah yang jelas. Manajer harus memilih semua pertanyaan 5W+1H: Apa, Kapan, Mengapa, Siapa, dan Bagaimana membuat keputusan. Perencanaan yang tepat dapat dilakukan dengan mempertimbangkan tidak hanya bukan hanya masa sekarang dimana rencana sedang dikembangkan, tetapi juga masa depan ketika rencana dan kegiatan tersebut akan dilaksanakan.
- 2) Pengorganisasian adalah langkah selanjutnya setelah perencanaan selesai. Departemen Agama Kota Banjarbaru akan secara resmi mengawasi pembuatan tempat ibadah haji ini.
- 3) Manajemen Fungsi manajemen dilakukan untuk mencapai tujuan. Pemimpin bertanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut melalui kepemimpinan, mobilisasi, dan pengorganisasian semua yang bertugas melaksanakan kegiatan.
- 4) Pengendalian/Pemantauan Pemantauan merupakan langkah terakhir dalam proses pengelolaan. Pemantauan adalah proses memastikan bahwa tujuan manajemen dan organisasi tercapai. Baik pengawasan langsung maupun tidak langsung terjadi selama kegiatan. Pengawasan langsung terjadi selama kegiatan, tetapi Laporan melakukan pengawasan tidak langsung dari jarak jauh yang dikirimkan anggota. Seorang supervisor harian secara langsung mengawasi pekerjaan untuk menentukan apakah pekerjaan tersebut dilakukan dengan benar dan

mencapai hasil yang diharapkan. Simak prestasi panitia yang bertugas merawat 4.444 jemaah haji.

2. Studi Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarbaru

Selama proses pelayanan, petugas Bagian Pelaksanaan Haji dan Umrah KEMENAG Kota Banjarbaru, muncul beberapa kendala dalam pelayanan jemaah haji. Namun staf Departemen Organisasi Haji dan Umrah telah berupaya memberikan layanan untuk mengatasi kendala tersebut.

Artinya, layanan yang mereka tawarkan lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan layanan, yaitu:

- a. *Self awareness and Self esteem*, yaitu keyakinan seluruh jajaran Departemen Agama Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kota Banjarbaru untuk menyelesaikan permasalahan jemaah haji secara jujur dan tidak dipungut biaya.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, sikap ini dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan PHU KEMENAG Kota Banjarbaru ketika masyarakat meminta nasihat tentang cara mendapatkan dokumen haji. Staf PHU akan menyambut mereka dan ditanyakan.
- c. *Reform and Recover*, upaya guna memperbaiki keadaan, sikap tersebut terlihat dari upaya staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarbaru mengajukan usulan yang dianggap tidak membebani pengelolaan masyarakat. Masyarakat belum melengkapi salah satu dokumen yang direkomendasikan untuk mendaftar ibadah haji. Oleh karena itu, petugas

PHU menginstruksikan masyarakat untuk menyiapkan akta kelahiran saja, yang lebih mudah dibandingkan menyiapkan akta pernikahan.

- d. *Victory and Vision*, ini seiring dengan usulan pembangunan fasilitas haji dan umrah baru yang ditujukan guna menciptakan kebahagiaan dan kemenangan bersama. disampaikan Direktur PHU Kementerian Agama Kota Banjarbaru, dengan tujuan untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Banjarbaru masa depan..
- e. *Impressive and Improvement*, Pelayanan mengesankan yang diberikan oleh petugas PHU Departemen Agama Kota Banjarbaru, tanggap terhadap kebutuhan jamaah haji, misalnya ketika ada pertanyaan seputar penyelenggaraan ibadah haji. PHU Staf Kementerian Agama Kota Banjarbaru akan menjelaskan proses ibadah haji berdasarkan pertanyaan dari masyarakat.
- f. *Care, Cooperativeness, and Communication*, Sikap ini dibuktikan dengan staf PHU KEMENAG Kota Banjarbaru yang membimbing jamaah haji sebelum berangkat ke tempat suci, dengan pembayaran ditangguhkan hingga tahun berikutnya. Karena hal ini bisa berujung pada kepergian. Untuk menjalin komunikasi dengan jamaah haji, petugas Biro Agama (PHU) Kota Banjarbaru tidak hanya menyediakan layanan dalam waktu operasi, namun juga dapat berkomunikasi dengan jamaah haji di luar hari melalui telepon, WhatsApp, dan grup administrasi layanan. Hal ini memungkinkan terjadinya komunikasi yang berkelanjutan baik selama atau di luar jam kerja.

- g. *Evaluation and Empowerment*, Upaya Penilaian atau evaluasi pekerjaan akan dilakukan melalui rapat yang diatur dengan Sekretaris Kota Banjarbaru, Kementerian Agama, Direktorat Penyelenggaraan Haji serta Umrah, serta staf PHU Kementerian Agama.