

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

1. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang berlokasi di Jalan AMD, Malinau Kota, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara 77554.

2. Sejarah singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 373 tersebut Kantor Departemen Agama Kabupaten Malinau termasuk dalam Tipologi III E, serta di sempurnakan dengan PMA Nomor 13 Tahun 2012 tentang struktur Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, adapun Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah:

- a) Perumusan Visi, Misi dan Kebijakan Teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama masyarakat di daerah.
- b) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha dan lainnya.
- c) Pembinaan kerukunan hidup umat beragama.

d) Pembinaan hubungan dengan Pemerintah Daerah, Instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau awal berdirinya belum mempunyai sarana dan prasarana yang memadai seperti gedung sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengalami beberapa kali perpindahan tempat hingga sekarang masih menggunakan tempat sementara.

Dalam menjalankan program kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang meliputi beberapa seksi berdasarkan keputusan Agama Republik Indonesia Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, salah satu diantaranya adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sesuai arah dan tujuan dari penelitian ini, maka secara khusus diuraikan gambaran umum, dan misi, tugas dan fungsi serta tujuan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

3. Kedudukan

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai instansi pemerintah pusat yang berada di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mempunyai kewajiban secara instansional untuk melakukan kebijakan sesuai tugas dan fungsi.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 721 ayat (2) huruf 1, bahwa susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Pendidikan Islam;
- c. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- d. Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen;
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- f. Penyelenggaraan Katolik; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan susunan organisasi tersebut salah satunya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43, Penyelenggara Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji dan pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

- b. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran, dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.
- c. Melakukan penyiapan bahan pengelolaan data informasi haji dan umrah di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
- d. Memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan pada pemangku kepentingan;
- e. Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan di seksi penyelenggara haji dan umrah;
- f. Melaksanakan evaluasi kegiatan;
- g. Menyusun dan melaporkan kegiatan penyelenggaraan haji dan umrah kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

5. Visi dan Misi

- a. Visi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Optimal dalam layanan dan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementeeian Agama Kabupaten Malinau.

- b. Misi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

- 1) Optimalisasi pelayanan pendaftaran haji;
- 2) Pengelolaan data dokumen haji yang valid dan akurat;

- 3) Meningkatkan koordinasi lintas sektoral;
- 4) Menjalin kemitraan dengan instansi/organisasi terkait;
- 5) Meningkatkan kualitas sistem layanan informasi haji.

6. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah:

- a. Mewujudkan pelayanan yang prima pada penyelenggaraan haji dan umrah melalui penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan kualitas SDM yang profesional dan berbudaya.
- b. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang profesional transparan dan akuntabel.¹

7. Istilah-istilah Dalam Haji dan Umrah

- a. BPIH : Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- b. BPS-BPIH : Bank Penerima Setoran BPIH (Syariah);
- c. SPPH : Surat Pendaftaran Pergi Haji
- d. KUOTA : Batasan jumlah calon jamaah haji suatu negara;
PORSI : Pembagian jumlah calon jamaah haji pada setiap Provinsi, jamaah haji khusus dan Petugas;
- e. NO. PORSI : Nomor urut pendaftaran bagi calon jamaah haji yang telah mendaftar, untuk No. Porsi Haji Khusus di kategorikan Nasional, sedangkan untuk haji reguler di kategorikan Provinsi.
- f. DAPIH : Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji;

¹Arsip Dokumen Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

- g. Visa Haji/Umrah : Izin tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang pada kantor perwakilan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi di Indonesia;
- h. SISKOHAT : Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.
- i. *WAITING LIST* : Daftar tunggu calon jamaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi, tapi tidak masuk dalam daftar calon jamaah haji atau umrah yang akan diberangkatkan dalam tahun berjalan;
- j. PIHK : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus;
- k. TKHI : Tim Kesehatan Haji Indonesia adalah pelaksana pengamanan kesehatan bagi jamaah haji indonesia selama di perjalanan dan di Arab Saudi;
- l. TPHI : Tim Pemandu Haji Indonesia adalah petugas operasional yang menyertai jamaah bertugas sebagai ketua kloter, memandu serta membina jamaah haji.
- m. TPHD : Tim Petugas Haji Daerah adalah tim yang kewenangan penunjukannya ada di Kepala Daerah (Bupati/Walikota/Gubernur).

8. Data Statistik Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019

a. **Data Seluruh Jamaah Haji**

Tabel.4.1

Data Seluruh Jamaah Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019

No	Keterangan	Jumlah
1.	Jamaah Haji Terpanggil	51
2.	Jamaah Haji Lansia	4
3.	Jamaah Haji Tambahan	5

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau²

Jumlah seluruh jamaah haji yang harusnya diberangkatkan setiap tahun yaitu 51 orang, namun karena terdapat jamaah haji tambahan dan lansia, jadi jumlah jamaah haji yang diberangkatkan tahun 2019 adalah 60 orang.

b. **Data Ketua Rombongan**

Tabel.4.2

Data Ketua Rombongan Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019

No	Nama	L/P	Usia	Romb	Status Jamaah
1.	Edy Marwan Bin Ilak	L	53	10	KAROM 10

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau³

²Data Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, diperoleh dari Bapak. Ahmad, Selaku Staf Operator Siskohat, Pada Tanggal 1 April 2021.

³Data Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, diperoleh dari Bapak. Ahmad, Selaku Staf Operator Siskohat, Pada Tanggal 1 April 2021.

Jamaah haji Kabupaten Malinau hanya terdiri dari satu rombongan yang diketuai oleh Bapak Edy Marwan.

c. Data Ketua Regu

Tabel.4.3

Data Ketua Regu Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019

No	Nama	L/P	Usia	Romb	Status Jamaah
1.	Suryana Tipan Dani	L	52	9	Ketua Regu 36
2.	M.Sukur Rafii Walim	L	49	10	Ketua Regu 37
3.	Sumardi Karsono Sumito	L	51	10	Ketua Regu 38
4.	Alwi Ladesi Lakabolosi	L	55	10	Ketua Regu 39
5.	Abdiansyah Duyung Ali	L	55	10	Ketua Regua 40

Sumber: Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau⁴

Jamaah haji Kabupaten Malinau terbagi menjadi 5 regu dan setiap regu sudah mempunyai ketua regu masing-masing dan pengelompokkan jamaah haji ini dilakukan oleh Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar

⁴Data Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, diperoleh dari Bapak. Ahmad, Selaku Staf Operator Siskohat, Pada Tanggal 1 April 2021.

penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji yang aman, tertib dan lancar.

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

Bentuk manajemen pelayanan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai penentu serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan yaitu terlaksananya ibadah haji yang tertib, lancar, dan aman. Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jamaah haji, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji (paspor), perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua

rombongan (karom), perencanaan pelayanan kesehatan, perencanaan pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji.⁵

b. Pengorganisasian (*organizing*)

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

Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan atau *team work* guna untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Namun, Adapun susunan staf penguruf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah hanya terdiri dari 2 pegawai, yakni yang menjadi ketua adalah Bapak H.Mursal Noer BM dan anggotanya adalah Bapak Ahmad selaku staf Penyelenggara Haji dan Umrah bagian Operator SISKOHAT.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H.Mursal BM, selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mengatakan bahwa:

⁵⁵Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 17 Maret 2021.

“Dibagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ini hanya terdiri dari 2 staf pegawai saja dan pada saat penyelenggaraan biasanya hanya dibantu oleh PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) yang dibentuk oleh pemerintah daerah, saya selaku Kasi PHU dengan pak ahmad sebagai Pengelola sistem informasi dan pendaftaran haji serta Operator SISKOHAT. Jadi sebenarnya SDM di dalam Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ini sangat terbatas, tetapi kami tetap semaksimal mungkin dalam melayani jamaah haji.”⁶

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak Ahmad selaku Staf Operator SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang mengatakan:

”kami disini cuman terdiri dari 2 pegawai aja, Kasi PHU dan saya sendiri sebagai Operator SISKOHAT. Sebenarnya itu strukturnya aja, kalau personil dilapangan masih tetap 2 orang, bagian yang kosong tetap Kasi yang menyusun, karena struktur tersebut dibuat untuk persiapan kalau ada PNS yang baru masuk, sudah beberapa kali kami mengajukan PNS ke Pusat, tetapi belum ada jawaban sampai sekarang.”⁷

Adapun Struktur/Bagan Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai berikut:

⁶Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 19 Maret 2021.

⁷Wawancara dengan Bapak. Ahmad Selaku Staf Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 19 Maret 2021.

Tabel 4.4



Sumber: PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

c. Penggerakan atau Pelaksanaan (*actuating*)

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan kepada calon jamaah. Penggerakan atau Pelaksanaan dilakukan dalam hal ini untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai berikut:

1) Pendaftaran calon jamaah haji

Pendaftaran haji merupakan kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan, penyetoran BPIH, dan mendaftarkan diri pada Kementerian Agama Kabupaten Malinau, bagi masyarakat yang bermaksud untuk menunaikan ibadah haji dan dapat dilakukan pada setiap hari kerja tanpa dibatasi kuota haji nasional. Pendaftaran calon jamaah haji dilaksanakan pada Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

1) Persyaratan Pendaftaran Calon Jamaah Haji

- a) Beragama Islam
- b) Berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah
- c) Memenuhi persyaratan kesehatan
- d) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili
- e) Memiliki Kartu Keluarga
- f) Memiliki akte kelahiran, akte nikah dan ijazah.
- g) Memiliki tabungan atas nama calon jamaah haji yang bersangkutan pada BPS BPIH.⁸

2) Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler ialah sebagai berikut:

- a) Photocopy KTP 3 lembar
- b) Photocopy Kartu Keluarga 3 lembar

⁸PMA RI No 29 Tahun 2015 Pasal 4

- c) Photocopy Akte Lahir 3 lembar
- d) Photocopy Akte Nikah 3 lembar
- e) Photocopy Ijazah 3 lembar
- f) Photocopy Paspor (bagi yang memiliki paspor) 3 lembar
- g) Photocopy Buku Tabungan Haji 3 lembar
- h) Pas Photo (Latar belakang warna putih dengan ketentuan 3x4= 25 lembar, 4x6= 16 lembar)
- i) Pas photo tidak memakai kaca mata, tidak memakai baju putih, dan tidak memakai jilbab putih.
- j) Semua berkas persyaratan datanya dibuat masing-masing 3 rangkap untuk: Bank, Kemenag, dan Calon Jamaah Haji.⁹

3) Prosedur Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai berikut:

- a) Calon jamaah haji membuka tabungan minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah), pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan persyaratan lainnya serta setoran awal sebesar Rp 25.000.000,-.

⁹Arsip Dokumen PHU Kementerian Agama Kabupaten Malinau,

- b) Calon jamaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada BPS BPIH sesuai domisili;
- c) BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi No. Validasi;
- d) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas photo calon jamaah haji ukuran 3x4 cm dan bermaterai;
- e) Calon jamaah haji menuju Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk melakukan pendaftaran, dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan;
- f) Calon jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas/operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau;
- g) Calon jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi No. Porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau;

h) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 lembar dan menyerahkan lembar pertama kepada calon jamaah haji.¹⁰

4) Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPS BPIH adalah bank penerima setoran pembayaran BPIH yang ditunjuk oleh BPKH (Badan Pengelolaan Keuangan Haji), antara lain:

- a) Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah
- b) Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah
- c) CIMB NIAGA Syariah
- d) Permata Bank
- e) Bank Mandiri Syariah
- f) Panin Bank Syariah
- g) BANK MEGA Syariah
- h) Bank Muamalat
- i) Bank SUMUT
- j) Bank SUMSEL
- k) Bank Jateng
- l) Bank DKI Syariah
- m) Bank Negari
- n) Bank Jatim

¹⁰Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 23 Maret 2021.

- o) BTN Syariah
 - p) Bankriaukepri
 - q) Bank Aceh Syariah
 - r) Bank Kaltimara
- 5) SOP Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Dalam rangka pencapaian tujuan dan hasil yang telah ditetapkan maka di dalam organisasi diharapkan melakukan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dimana standar operasional prosedur itu sendiri merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas suatu pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari informan bahwa terdapat tiga langkah konkrit dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yaitu 1) Kualitas standar operasional prosedur tatacara pendaftaran haji; 2) Prosedur layanan pendaftaran haji; dan 3) Mekanisme pelayanan calon jamaah lintas sektoral. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan penerapan standar operasional prosedur pendaftaran haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji

dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagaimana pada Tabel 4.5

Tabel 4.5

Kualitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Tata Cara Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

No	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Petugas/ope- rator	Calhaj	Kasi PHU	BPS BPIH	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Petugas/Operator Siskohat menyerahkan formulir pendaftaran haji					Formulir pendaftaran haji	5 menit	Lembar formulir diserahkan kpd calhaj
2.	Pendaftar/calhaj mengisi formulir pendaftaran					- Data diri calhaj - Pulpen	5 menit	Pengisian data calhaj
3.	Petugas/operator menginput data calhaj kedalam Siskohat, pengambilan sidik jari dan pengambilan photo					- Komputer - Printer - Pinger print dan camera	10 menit	Data calhaj terinput kedalam siskohat
4.	Operator dan calhaj memeriksa kembali keakuratan data diri sebelum di cetak dan diupload					Akurasi data	1 menit	Data calhaj lengkap
5.	Operator mencetak SPPH melalui sistem					Printer kertas	1 menit	SPPH 3 lbr: 1 utk BPS BPIH 1 utk Kankeneng 1 utk calhaj
6.	Kasi PHU menandatangani SPPH yang telah dicetak melalui sistem					Pulpen	1 menit	Calhaj telah terdaftar di Kemenag
	Petugas/operator membubuhi stempel Kemenag pada SPPH dan menyerahkan kepada calhaj					Setempel	20 detik	Menyerahkan SPPH lbr ke 3 kpd calhaj
7.	Calhaj menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem dan kembali kerumah					Lembar 1 SPPH	1 menit	Pendaftaran di Kemenag selesai
8.	Petugas/operator mengantar SPPH ke BPS BPIH untuk dilakukan pendebitan rekening tabungan					Dokumen SPPH	10 menit	Tersampainya SPPH ke BPS BPIH
9.	BPS BPIH Syariah menginput data calhaj dan mencetak lembar bukti Setoran Awal BPIH					Data, Komputer, Printer	1 menit	Calhaj mendapatkan no. Porsi
10.	Petugas/Operator menerima bukti setoran awal BPIH					Bukti setoran awal BPIH	5 hari	Telah diterima berkas BPIH lbr 1,2,3 dan 4
11.	Petugas/operator menyerahkan bukti setoran awal BPIH kepada calhaj					Bukti setoran awal BPIH	2 menit	Telah diserahkan lbr 1 bukti setoran awal
12.	Pengarsipan					Lemari arsip	5 menit	Arsip tersimpan dengan rapi

Sumber: Dokumen Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Standar operasional prosedur yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagaimana pada tabel di atas menjadi pedoman yang dapat digunakan untuk memandu anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan sehingga pencapaian manfaat-manfaat teknis terkait penyelenggaraan ibadah haji bisa terlihat dengan jelas.

2) Pembatalan Calon Jamaah Haji

Pendaftaran calon jamaah haji dinyatakan batal apabila calon jamaah haji:

- 1) Meninggal dunia
- 2) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lainnya.

Setoran BPIH calon jamaah haji yang pendaftarannya dinyatakan batal maka akan dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai besaran BPIH yang disetorkan. Pengembalian setoran BPIH bagi calon jamaah haji dilakukan setelah jamaah memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

- 1) Untuk Alasan Meninggal, yaitu surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat keterangan kematian dari desa, fotocopy KTP ahli waris/kuasa waris, bukti setoran awal,

SPPH, fotocopy buku tabungan jamaah haji dengan buku tabungan ahli waris, beserta materai 6000 sebanyak 4 lembar.

- 2) Untuk alasan kesehatan dan alasan lainnya, yaitu bukti setoran awal tabungan, SPPH, Fotocopy KTP, dan materai 6000 selembar.

Untuk jamaah haji yang meninggal dunia ataupun sakit permanen, bisa juga dilimpahkan kepada ahli waris seperti suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung. Adapun persyaratannya sebagai berikut:

- 1) Untuk yang jamaah haji meninggal, yaitu salinan akte kematian dari Dinas Kependudukan, bukti setoran awal, surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jamaah haji yang meninggal yang ditanda tangani oleh ahli waris, salinan KTP, Kartu Keluara, Akte Kelahiran, dan Akte Nikah.
- 2) Untuk jamaah haji sakit permanen, yaitu surat keterangan dari rumah sakit pemerintah, bukti setoran awal, surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jamaah haji yang meninggal yang ditanda tangani oleh ahli waris, salinan KTP, Kartu Keluara, Akte Kelahiran, dan Akte Nikah.¹¹
- 3) Pelayanan Penyusunan Dokumen Kelengkapan Perjalanan Ibadah Haji

¹¹Arsip Dokumen PHU Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Pelayanan penyusunan dokumen-dokumen perjalanan haji dimulai dari memenuhi keperluan pembuatan haji bagi jamaah yang belum mempunyai paspor. Calon jamaah yang terdaftar dan nomor porsinya masuk kedalam kuota pemberangkatan ibadah haji tahun 2019, maka akan dilayani dalam pembuatan paspor haji. Dalam pembuatan paspor calon jamaah haji diminta untuk melengkapi persyaratan untuk keperluan pembuatan paspor, seperti fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy ijazah sekolah, surat nikah, atau akte kelahiran dan menunjukkan dokumen aslinya. Untuk calon jamaah haji yang telah memiliki paspor, hanya diminta untuk membawa fotocopy paspor yang dimiliki jamaah haji tersebut dan disertai aslinya, juga membawa fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.¹²

Berdasarkan Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah haji, pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Malinau terkait pembuatan paspor adalah mengkoordinir dan membantu jamaah dalam pengumpulan dokumen-dokumen untuk keperluan pembuatan paspor, dikarenakan di Kabupaten Malinau tidak ada Kantor Imigrasi. Jadi Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengumpulkan dokumen-dokumen calon jamaah haji hingga lengkap sesuai jumlah calon jamaah haji, kemudian setelah lengkap semua

¹²Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 25 Maret 2021.

persyaratan yang diminta oleh pihak Imigrasi baru dikirim ke Kantor Imigrasi Kota Tarakan yang ada di Provinsi Kalimantan Utara. Sedangkan untuk biaya pembuatan paspor sebesar Rp. 350.000,00 yang ditanggung oleh calon jamaah haji itu sendiri. Setelah paspor haji terbit Staf/Pegawai yang akan mengambil kembali paspor tersebut di Kantor Imigrasi Kota Tarakan, untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan.¹³

4) Bimbingan Manasik Haji

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji. Pembinaan yaitu kemampuan jamaah haji dalam memahami dan melaksanakan tata cara sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Pelayanan manasik haji untuk jamaah haji Malinau yang berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan, Kanwil Provinsi Kalimantan Utara dan orang-orang yang mempunyai sertifikasi pembimbing haji dalam pemberian materi manasik.

Dalam kegiatan manasik haji ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memberikan bimbingan manasik haji sebanyak 6 kali pertemuan yaitu manasik haji KUA sebanyak 2 kali dan manasik haji missal 4 kali. Dalam setiap pertemuan, jamaah haji memperoleh beberapa materi di antaranya terkait fiqih haji, praktek perjalanan haji, bimbingan manasik haji, bimbingan

¹³Wawancara dengan Bapak. Ahmad Selaku Staf Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 25 Maret 2021.

peribadatan yang dilakukan selama haji antara lain sa'i, tawaf, memakai ihram melempar jumrah, bimbingan tentang kesehatan dan kewanitaan. Jamaah haji memperoleh buku paket bimbingan terdiri dari:

- a) Tuntunan praktis manasik haji dan umrah.
- b) Do'a.¹⁴

Tabel 4.6

Jadwal Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, Kabupaten Malinau Tahun 2019 Tanggal 27 April S/D 04 Mei 2019

NO	HARI/TANGGAL	NARASUMBER	JPL	MATERI
A.	Pertemuan I Sabtu 27 April 2019	H.Mursal Noer BM, S.Ag.,M.AP	2	Inovasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1440H/2019M
		H.Sarwani, S.Ag.,M.AP	2	Proses Perjalanan Ibadah Haji Gelombang 1
B.	Pertemuan II Minggu 28 April 2019	H.Abdul Jaya Nazar, S.Sos (Dinas Kesehatan)	3	Kebijakan Pelayanan Kesehatan Haji
		H.Abdul Muiz, S.Pd.I	2	Pemutaran Video manasik haji dan penjelasan permasalahan haji

Tabel 4.7

Jadwal Bimbingan dan Pelatihan Manasik Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019M
Bertempat: di Aula Kementerian Agama Kab.Malinau

NO	HARI/TANGGAL	NARASUMBER	JPL	MATERI
A.	Pertemuan I Senin 08 Juli 2019	H.Ishak, S.Sos	2	Kebijakan Pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji
		H.Mursal Noer BM, S.Ag.,M.AP	2	Hak dan Kewajiban jamaah haji dalam

¹⁴Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 27 Maret 2021.

				penyelenggaraan ibadah haji
		H.Aspianur, S.Ag	2	Pelaksanaan Shalat Arbain dan Ziarah
		H.Sulaiman Yusuf	2	Ibadah dan Kegiatan selama di pesawat
B.	Pertemuan II Selasa 09 Juli 2019	Drs.H. Edy Marwan, M. Si	2	Bimbingan pelaksanaan ibadah haji dan umrah
		H.Abdullah A, A.MA	2	Praktek pelaksanaan umrah
		H.Sarwani, S.Ag.,M.AP	2	Proses perjalanan ibadah haji Gelombang I dan II
		H.Abdul Djaya Nazar, AMS, S.Sos	2	Kebijakan pelayanan kesehatan haji
C.	Pertemuan III Rabu 10 Juli 2019	H.Kuri Alkan, S.Ag	2	Bimbingan manasik haji/unrah
		H.Hartono A. Van Gobel, S.Pd.I	2	Akhlak Jemaah Haji dan Budaya Arab Saudi
		H.Abdul Muiz, S.Pd.I	2	Pemutaran video manasik haji dan penjelasan permasalahan haji
		H.Mursal Noer BM, S.Ag.,M.AP	-	<i>Rundown</i> persiapan pelaksanaan praktik/peragaan manaasik haji
D.	Pertemuan IV Kamis 11 Juli 2019	H.Mursal Noer BM, S.Ag.,M.AP	-	Bimbingan dan praktik manasik haji dan bimbingan tatacara wukuf
		Drs.H. Edy Marwan, M. Si H.Ishak, S.Sos	-	Praktik pelaksanaan ibadah haji dan manasik haji

5) Pelayanan Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum calon jamaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kementerian Agama Kabupaten Malinau membentuk rombongan dan regu. Jamaah haji diminta untuk

mengisi form (Nama, Kecamatan, Nomor Hp, Keterangan) dan memilih sendiri regu dan rombongannya melalui nomor regu dan rombongannya melalui nomor regu dan rombongan yang telah disediakan. Satu regu terdiri dari 11 jamaah dengan seorang ketua regu (karu) dan setiap 4 regu membentuk saatu rombongan. Jadi satu rombongan jumlahnya 45 dan 46 orang ditambah ketua rombongan (karom). Jamaah Kabupaten Malinau terdiri dari satu rombongan yang terbagi menjadi 5 regu.¹⁵

Jamaah haji Kabupaten Malinau berdasarkan hasil *qur'ah* (pengundian) kloter di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Provinsi Kalimantan Utara, yang diwakilkan oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kabupaten Malinau termasuk dalam kloter 10 bergabung dengan Kabupaten Nunukan, dan 3 jamaaah dari Kabupaten Malinau yang merupakan jamaah tambahan, masuk dalam keloter 9.¹⁶

6) Pelayanan Kesehatan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam hal penyelenggaraan ibadah haji khususnya mengenai penerbitan surat keterangan sehat atau surat *Istitho'ah* selalu bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau. Dalam hal tersebut Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau diberikan tanggung jawab untuk

¹⁵Wawancara dengan Bapak. Ahmad Selaku Staf Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 25 Maret 2021.

¹⁶Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 27 Maret 2021.

memeriksa kesehatan calon jamaah haji dan mengupayakan agar calon jamaah haji selalu menjaga kesehatan sebelum pemberangkatan ibadah haji. Dengan mengikuti pemeriksaan kesehatan ini, bagi jamaah yang menderita penyakit tertentu, dapat segera terpantau oleh tenaga medis.

Pemeriksaan calon jamaah haji tahap pertama dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rongen, dan sebagainya. Calon jamaah haji pun rutin setiap hari sabtu melaksanakan senam dan diharuskan untuk suntik vaksin meningitis dan influenza sebelum keberangkatan. Untuk tahap kedua yaitu calon jamaah haji melakukan tes kebugaran seperti pemeriksaan tekanan darah, berat badan, dan tinggi badan.

Kemudian setelah calon jamaah haji melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau menerbitkan surat keterangan sehat atau surat *Istitho'ah* calon jamaah haji, ketika ada jamaah haji yang tidak memenuhi syarat dari segi kesehatan maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau tidak bisa memberangkatkan jamaah haji tersebut.¹⁷

7) Pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji

Pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji Kabupaten Malinau dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau

¹⁷Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 5 April 2021.

pada Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh, yaitu calon jamaah haji Kabupaten Malinau dilepas pada tanggal 01 Agustus 2019 dan berkumpul di Mesjid At-Taqwa Malinau Seberang menunggu bis untuk diantar ke pelabuhan Speed Boad Malinau menuju kota Tarakan selama 3 jam, kemudian menuju asrama haji emberkasi Balikpapan dengan pesawat Sriwijaya Air dari Bandar Udara Juata Tarakan.¹⁸

Adapun laporan keberangkatan calon jamaah haji Kabupaten Malinau tahun 1440 H/ 2019 M, sebagai berikut:

Jumlah total jamaah haji Kabupaten Malinau 59 orang dan 1 orang pendamping total 60 orang dengan ketentuan:

- 1) Laki-laki berjumlah : 32 orang
- 2) Perempuan berjumlah : 28 orang
- 3) Usia termuda berumur 26 tahun
- 4) Usia tertua berumur 81 tahun

Data Perdesa:

- 1) Desa Malinau Kota : 25 orang
- 2) Desa Malinau Seberang : 17 orang
- 3) Desa Malinau Hulu : 12 orang
- 4) Desa Malinau Hilir : 2 orang
- 5) Desa Belayan : 1 orang
- 6) Desa Salap : 1 orang

¹⁸Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 25 Maret 2021.

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| 7) Desa Kuala Lapang | : 1 orang |
| 8) <u>Desa Pulau Sapi</u> | : 1 orang |
| Jumlah Jamaah | : 59 orang + |
| | TPHD 1 = 60 orang. ¹⁹ |

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam hal pemberangkatan, bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau. Jadi segala biaya pemberangkatan dari sewa bus, konsumsi dan akomodasi calon jamaah haji dan panitia selama perjalanan menuju emberkasi Asrama Haji Kota Balikpapan dibiayai oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau.²⁰

8) Pelayanan kepulangan jamaah haji

Dalam hal pemulangan jamaah haji tahun 2019, bentuk pelayanan pemulangan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau yaitu bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam menyiapkan transportasi. Setibanya di bandara Balikpapan, jamaah haji digiring untuk istirahat sehari di asrama haji Balikpapan. Kemudian esoknya pada tanggal 16 September 2019 jamaah haji berangkat menuju Kota Tarakan, pada saat tiba di Bandar Juata Tarakan jamaah haji Kabupaten Malinau dijemput menggunakan bus untuk diantar ke pelabuhan Speed Boad menuju Malinau, setelah itu para jamaah haji dikumpulkan di Masjid At-Taqwa

¹⁹Data Dokumen PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, diperoleh dari Bapak. Ahmad, Selaku Staf Operator Siskohat, Pada Tanggal 1 April 2021.

²⁰Wawancara dengan Bapak. Ahmad Selaku Staf Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 19 April 2021.

Malinau untuk menunggu jemputan keluarga mereka masing-masing. Sama halnya pada saat pemberangkatan segala biaya pemulangan masing ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau.²¹

d. Pengawasan (*controlling*)

Dalam rangka terlaksananya kesuksesan pelayanan, pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Proses pengawasan dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau serta Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan mengamati langsung kegiatan seperti manasik haji, tes kesehatan, serta kegiatan lainnya. Disamping itu, berdasarkan pembagian tugas tersebut sebelum kegiatan dilaksanakan panitia, Kasi PHU memberikan pengarahan kepada para staf agar mereka terarah dan semangat dalam mengerjakan tugas dan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau juga menerapkan laporan kinerja kepada masing-masing staf kemudian laporan kinerja ini dikumpulkan di akhir kegiatan penyelenggaraan ibadah haji. Setelah itu juga, Kasi PHU mengontrol

²¹Wawancara dengan Bapak. Ahmad Selaku Staf Operator Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 19 April 2021.

setiap stafnya untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan atau kendala-kendala selama bertugas setelah itu dirapatkan bersama.²²

Selain itu, mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa calon jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019. Berikut ini adalah tanggapan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau:

Tabel. 4.8
Wawancara dengan Jamaah Haji Tahun 2019

No	Nama	Hasil Wawancara
1.	Bapak Jumadil	Untuk pelayanan yang diberikan sudah bagus, untuk stafnya juga baik semua apabila ada kegiatan lain dan informasi baru mereka pasti sebarkan ke grup WA. Secara keseluruhan sudah bagus semua pelayanannya. Hambatan sebelum berangkat haji Alhamdulillah tidak ada dan semua persyaratan saya sudah lengkapi. ²³
2.	Bapak Alwi	Ya, Alhamdulillah untuk prosedur pendaftaran hajinnya tidak ada kesulitan,

²²Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 14 April 2021.

²³Wawancara dengan Bapak Jumadil, Selaku Jamaah Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019, pada tanggal 7 Mei 2021.

		<p>baru saja saya melakukan pendaftaran haji, dan saya sudah langsung memperoleh SPPH serta mendapatkan informasi bahwa sekitar 11 tahun lagi saya berangkat haji, dengan begitu dek saya pasti akan siap-siap untuk menabung sedikit demi sedikit untuk keperluan saya ini pada waktu pelunasan. Tapi kata petugasnya ini hanya perkiraan, tetapi bagi saya, saya sudah mendapatkan bayangan kapan saya berangkatnya. Kata petugasnya kalau ada waktu kesini untuk bertanya, petugasnya siap memberi informasi terbaru, jadi kalau ditanya apakah saya nyaman, enak, aman ya itu tentu dek saya merasa terlayani dengan baik.²⁴</p>
3.	Ibu Salsiah	<p>Alhamdulillah, sejak saya mendaftar haji sampai dengan keberangkatan, pelayanan yang diberikan oleh petugas, cukup dibilang bagus, kaarena mulai saya mendaftar saya telah dibimbing dan diberi informasi tentang tahun keberangkatan saya, sehingga saya</p>

²⁴Wawancara dengan Bapak Alwi, Selaku Jamaah Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019, pada tanggal 7 Mei 2021.

		dapat mempersiapkan diri untuk keberangkatan saya. Petugas juga selalu mengingatkan bahwa untuk memudahkan dan tidak kaget pada saat pelunasan saya diminta untuk menyetorkan tambahan BPIH saya di rekening, nah pada saat pelunasan tidak repot mencari uang untuk pelunasan karena sudah cukup apa yang ada dalam tabungan haji saya, yang jelas dek, kalau seluruh calon jamaah haji menerima petunjuk tersebut saya yakin pelunasan berjalan lancar. ²⁵
4.	Bapak Saludin	Kalau menurut saya pelayanan sudah berjalan dengan baik, caara staf melayani jamaah sudah bagus, ada informasi apa-apa jamaah cepat diberi kabar, kemudian terkadang staf memberikan penjelasan materi menggunakan bahasa yang santun agar jamaah dapat memahami materi dengan baik. Hambatan sebelum berangkat haji

²⁵Wawancara dengan Ibu Selasiah, Selaku Jamaah Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019, pada tanggal 15 Mei 2021.

		alhamdulillah tidak ada dan kegiatan manasik lancar terus. ²⁶
--	--	--

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019

a. Pendukung

Beberapa hal yang menjadi pendukung di dalam proses pelayanan jamaah haji di Kantor Agama Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yaitu:

- 1) Mendukungnya sarana dan prasana dalam pelayanan pendaftaran seperti, tersedianya pendingin ruangan (AC dan Kipas Angin), kursi tunggu, tempat yang bersih dan nyaman, semua komputer terhubung oleh SISKOHAT, tersedia scanner pendataan haji, printer, dan mesin fotocopy yang bisa digunakan secara gratis. Sehingga, membantu dalam pemberian pelayanan kepada jamaah.
- 2) Tersedianya subsidi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau seperti biaya dari persiapan keberangkatan sampai di Asrama haji, konsumsi, dan transportasi bagi calon jamaah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji.
- 3) Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.

²⁶Wawancara dengan Bapak Saludin, Selaku Jamaah Haji Kabupaten Malinau Tahun 2019, pada tanggal 15 Mei 2021.

- 4) Sifat yang ramah dan komunikasi yang baik dari para staf yang melayani para calon jamaah haji.
- 5) Adanya tenaga ahli atau professional yang sudah berpengalaman dan mampu menguasai beberapa bidang pekerjaan, jadi walaupun sedikit dan terbatasnya staf penyelenggara haji tetapi karena adanya tenaga ahli tersebut sehingga mampu memaksimalkan pelayanan bagi calon jamaah haji.

b. Penghambat

Di dalam proses pelayanan jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memiliki beberapa hambatan, yakni:

- 1) Ada beberapa jamaah haji lanjut usia kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.
- 2) Kesalahan data dari jamaah haji. Data yang biasanya salah tersebut seperti nama dan tempat tanggal lahir yang berbeda antara di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan di surat-surat lain seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta Ijazah. Dalam mengatasi masalah seperti ini, sebelum pendaftaarn atau penerbitan paspor, jemaah diminta untuk memperbaiki datanya.
- 3) Kurangnya Staf tetap dalam pelayanan calon jamaah haji, sehingga staf yang ada harus bekerja lebih keras agar proses pelayanan calon jamaah haji maksimal dan memuaskan.

- 4) Tidak adanya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau, sehingga harus ke kantor imigrasi kota lain.
- 5) Jaringan Internet yang kadang bermasalah
- 6) Tidak terdapat kotak saran pelayanan yang tujuannya untuk menjadi bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Malinau.²⁷

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan pedoman dalam menjalankan ibadah haji menyangkut rangkaian pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi tonggak penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi pelaksana dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Malinau. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama Kabupaten Malinau menerapkan manajemen

²⁷Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 30 April 2021.

pelayanan dengan memperhatikan tahapan dalam fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan.

a. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang pertama dilakukan adalah membuat rencana terlebih dahulu. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bahwa perencanaan dapat berjalan dengan lancar didukung oleh pengontrolan perencanaan dengan menggunakan rumus 5 W + 1 H.

1) *What* (Apa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang apa yang akan dikerjakan, sumber daya dan sumber dana apa yang dibutuhkan, sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ini. Tindakan yang harus dilakukan adalah sebelum mendaftarkan calon jamaah haji, terlebih dahulu datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk memperoleh informasi tentang tata cara pendaftaran ibadah haji, setelah itu melengkapi persyaratan pendaftaran administrasi.

2) *Who* (Siapa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang mengikuti kegiatan dan siapa yang melaksanakan kegiatan dalam menjawab ini, bahwa dalam melaksanakan kegiatan langsung ditangani oleh

Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau serta dibantu oleh instansi-instansi terkait, dengan sasaran masyarakat muslim Kabupaten Malinau.

3) *Where* (Dimana)

Sesuai dengan pernyataan ini yaitu tempat yang strategis untuk melaksanakan kegiatan. Dalam hal ini Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam melaksanakan setiap kegiatan sudah menetapkan lokasi pada setiap kegiatan tersebut. Seperti pendaftaran calon jamaah haji langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, bimbingan manasik haji dimasing-masing tempat yang sudah ditentukan yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan di masjid-masjid, serta pelayanan pemeriksaan kesehatan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan di Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau.

4) *When* (Kapan)

Dalam menjawab pertanyaan ini membutuhkan suatu keterangan tentang waktu yang tepat dalam pelaksanaan setiap kegiatan. Misalnya waktu pendaftaran haji yang dilaksanakan sepanjang tahun setiap hari dan jam kerja.

5) *Why* (Kapan)

Pertanyaan ini menghendaki suatu jawaban tentang mengapa kegiatan itu dikerjakan. Dalam merumuskan kegiatan ini Seksi

Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau di dasari oleh Undang-Undang RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

6) *How* (Bagaimana)

Kegiatan pelayanan kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau misalnya seperti pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dimulai pada jam kerja pada pukul 07:30-16.30, jadwal pemberangkatan calon jamaah haji pada tanggal 01 Agustus 2019 sehari sebelum pemberangkatan calon jamaah haji sudah masuk ke Asrama Haji Emberkasi Balikpapan, dan jadwal pemulangan pada tanggal 16 September 2019.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan haji, namun ada beberapa kendala dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran haji, yakni jaringan yang dapat bermasalah sehingga terkadang ada jamaah yang belum bisa mendaftar hingga jaringan kembali membaik, kemudian kendala lainnya yaitu keterlambatan proses penerbitan bukti setoran awal BPIH dikarenakan SPPH yang diterbitkan harus dikirim ke BPS BPIH Syari'ah di Tarakan.

b. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dalam

sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana yang telah ditentukan. Setiap organisasi pasti mempunyai tugas masing-masing dalam hal ini PPIH sudah membagi tugasnya masing-masing.

Adapun penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Malinau pada tahun 2019 ini dikoordinir langsung oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji yang di kepalai oleh bapak H. Mursal Noer BM dan satu staf Pengelola Sistem Informasi dan pendaftaran haji serta Operator Siskohat yaitu bapak Ahmad. Untuk pelayanan kesehatan ditugaskan kepada Dinas Kesehatan, dan pelayanan akomodasi ditugaskan kepada asrama haji.

Pengorganisasian yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bagian Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah sudah cukup baik, namun terdapat kekurangan dalam Sumber Daya Manusia untuk memaksimal pelayanan kepada calon jamaah haji.

c. Analisis Penerapan Fungsi Penggerak atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Penggerakan dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud untuk meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan jamaah haji. Hal ini hanya mengikuti bila mana pemimpin

mampu memberi motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian diantara mereka serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. Penggerakan yang dilakukan oleh kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah sebagai berikut:

1) Penggerakan Lingkungan Internal

- a) Pemimpin memberikan kesempatan kepada stafnya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.
- b) Memberikan penghargaan kepada stafnya dan semangat dalam melayani masyarakat atau calon jamaah haji.

2) Penggerakan Lingkungan Eksternal

- a) Memberikan pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji.
- b) Menjalinkan kerja sama dengan pihak luar yang terkait dengan bidang haji.
- c) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji.²⁸

Adapun dilihat dari teori bentuk-bentuk pelayanan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, terdapat 3 bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kementerian

²⁸Wawancara dengan Bapak H.Mursal selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau tanggal 7 Mei 2021.

Agama Kabupaten Malinau berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber bahwa para staf memberikan penjelasan atau keterangan kepada calon jamaah haji terkait persyaratan dan prosedur pengurusan pendaftaran, pelunasan, pembatalan kepada calon jamaah haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata. Pelayanan lisan diberikan kepada calon jamaah haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui tatap muka secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Pelayanan lisan secara tidak langsung juga diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yaitu dengan melalui media telpon pada jam kerja. Dalam rangka pemberian layanan lisan, staf Penyelenggara Ibadah Haji dan umrah dituntut harus memahami masalah-masalah seputar perhajian, baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan tertulis terdiri dari dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan. Dilihat dari pelayanan tulisan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yaitu pelayanan tulisan berupa petunjuk, informasi terealisasi dengan adanya brosur dan banner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran, pembatalan serta alur dalam melakukan pendaftaran

maupun pembatalan yang terdapat di luar ruangan Kementerian Agama Kabupaten Malinau, selain itu juga dengan adanya grup *whatsApp* yang dibuat untuk membagikan informasi maupun menjawab pertanyaan calon jamaah haji terkait persiapan keberangkatan pada tahun berjalan. Hanya saja Kementerian Agama Kabupaten Malinau tidak memiliki *website* tersendiri yang bisa diakses masyarakat Malinau yang merupakan salah satu bentuk pelayanan tertulis yang seharusnya bertujuan untuk mengetahui berita-berita terbaru dari Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Kemudian terkait pelayanan keluhan berupa tulisan seperti kotak saran pelayanan belum terdapat dalam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan ini dilakukan dengan lembaga pemerintah yang mempunyai peran andil dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau seperti Kantor Imigrasi, Dinas Kesehatan, Kantor Urusan Agama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, kepolisian dan sebagainya.

Kemudian yang terakhir, yaitu pelayanan perbuatan yang merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan.

Pelayanan perbuatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam hal ini dapat terlihat dari pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) seperti dalam hal pendaftaran maupun *update* data jamaah, pelayanan pembatalan haji, pelayanan penyusunan dokumen paspor haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan.

d. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya suatu evaluasi guna mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam usaha untuk mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakan dengan mengadakan dialog langsung setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai. Pelaksanaan evaluasi ini menghadirkan beberapa pihak yang bersangkutan antara lain:

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
- b. Panitia pelaksana dan Seksi Penyelenggara Ibadah Haji.
- c. KBIH di Kabupaten Malinau

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sudah cukup baik dalam penerapan fungsi pengawasan, ketika program kegiatan berlangsung, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau serta Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah selalu mengawasi dan mengontrol setiap stafnya untuk meminimalisir

kesalahan-kesalahan atau kendala-kendala selama bertugas setelah itu dirapatkan bersama.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019

Dalam melaksanakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, staf Penyelenggara Haji dan Umrah mendapatkan hambatan dalam proses pelayanan jamaah haji. Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, hambatan yang dialami adalah: 1) beberapa jamaah haji lanjut usia yang kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan, 2) kesalahan data dari jamaah haji data yang biasanya salah tersebut seperti nama dan tempat tanggal lahir yang berbeda antara di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan di surat-surat lain seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta Ijazah, 3) kurangnya staf tetap dalam pelayanan calon jamaah haji, sehingga staf yang ada harus bekerja lebih keras agar proses pelayanan calon jamaah haji maksimal dan memuaskan, 4) tidak adanya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau, sehingga harus ke kantor imigrasi kota lain, 5) Jaringan internet yang terkadang bermasalah, 6) tidak terdapat kotak saran pelayanan yang tujuannya untuk menjadi bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Faktor penghambat yang di hadapi oleh staf Penyelenggara Haji dan Umrah tersebut dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung pelayanan jamaah haji. Berdasarkan wawancara yang sudah peneliti lakukan, dalam melayani jamaah haji staf Penyelenggara Haji dan Umrah didukung dengan sarana dan prasana dalam pelayanan pendaftaran seperti, 1) mendukungnya sarana dan prasarana dalam pelayanan sehingga memudahkan jamaah dalam pelayanan, 2) tersedianya subsidi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau seperti biaya dari persiapan keberangkatan sampai di Asrama haji, konsumsi, dan transportasi bagi calon jamaah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji, 3) Sifat yang ramah dan komunikasi yang baik dari para staf yang melayani para calon jamaah haji, 4) adanya tenaga ahli atau professional yang sudah berpengalaman dan mampu menguasai beberapa bidang pekerjaan, jadi walaupun sedikit dan terbatasnya staf penyelenggara haji tetapi karena adanya tenaga ahli tersebut sehingga mampu memaksimalkan pelayanan bagi calon jamaah haji, dan 5) koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung contohnya, sebelum calon jamaah mendaftar ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau para staf memberitahukan kepada calon jamaah untuk melengkapi persyaratan dan memperbaiki data dirinya apabila terdapat kesalahan sehingga calon jamaah tidak bolak balik dalam

mengurus pendaftaran haji. Kemudian untuk pengurusan dokumen perlengkapan haji walaupun tidak tersedianya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau, para staf membantu calon jamaah untuk mengirimkan dokumen persyaratan ke kantor Imigrasi Kabupaten lain sehingga calon jamaah hanya perlu mengumpulkan bukti persyaratan tersebut.