

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

- a. Sejarah Singkat Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pembangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diatas sebidang tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dimulai pada tanggal 21 November 1984 di bawah kepemimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku Pjs Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dan selesai pada tanggal 15 Maret 1986, di bawah kepemimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan saat itu.¹

Pendanaan Pembangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tersebut dibebankan pada APBN 1984-1985. Jumlah gedung yang dibangun saat itu sebanyak 12 gedung, yang terdiri dari 8 gedung asrama jamaah (Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan`im), 2 buah ruang makan, 1 buah dapur dan 1 buah aula Jeddah. Pada saat itu asrama haji digunakan sebagai asrama haji transit, karena Jamaah

¹ UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).

Haji asal Kalimantan Selatan masih menggunakan Embarkasi Surabaya dan Embarkasi Balikpapan sampai dengan tahun 2002.²

Seiring dengan besarnya tuntutan dan keinginan masyarakat Banjar yang disampaikan dalam forum ARUH GANAL musyawarah besar warga Banjar yang datang dari seluruh pelosok Tanah Air dan Luar Negeri seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Saudi Arabia pada tahun 2000, maka mulai saat itulah Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berjuang untuk memiliki Embarkasi Haji sendiri, yakni Embarkasi Banjarmasin.³

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang semula hanya merupakan Asrama Haji Transit Provinsi, tentunya memiliki sarana dan prasarana yang sangat terbatas. Untuk memenuhi persyaratan sebagai Asrama Haji Embarkasi, maka masyarakat secara bergotong royong memberikan bantuan atau sumbangan untuk melengkapi sarana dan prasarana Asrama Haji, antara lain:⁴

Keluarga Gubernur saat itu Bapak H. Sjachriel Darham mewakafkan sebuah masjid untuk Asrama Haji, yang diberi nama “Masjid Syahraza Muhtadin“ (nama cucu Gubernur). Wakil Bupati Tanah Laut Bapak H. Ikhsanuddin Husin memberikan sumbangan secara pribadi untuk

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

pembangunan Miniatur Ka`bah. Jamaah Haji Embarkasi Banjarmasin yang baru pulang dari Tanah Suci pada tahun 2004, 2005 dan 2006 memberikan sumbangan untuk pengaspalan jalan dalam kompleks Asrama Haji dan perbaikan bangunan gedung asrama yang sudah tua.

Sesuai perkembangannya pada tahun 2002 akan ditingkatkan menjadi asrama haji antara, maka persiapan pun dilakukan sejak tahun 2003 Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan saat itu membangun sarana dan prasarana lainnya yaitu 2 buah gedung Asrama Jamaah Sa'i dan Aziziyah, 1 buah gedung Poliklinik, 1 buah aula Makkah, 1 buah Masjid Syahraza Muhtadin, 1 buah mushalla, 2 counter bank untuk penukaran mata uang dan miniatur areal Manasik Haji, seperti Ka`bah, bukit Shafa dan Marwa, serta Jamarat, selanjutnya pada tahun 2004 menjadi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jamaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah⁵

2. Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pada awalnya, setelah Asrama Haji Banjarmasin dibangun pada tahun 1984 belum ada pengelolaan yang teroganisir, gedung-gedung Asrama Haji waktu itu hanya digunakan untuk mengumpulkan Jamaah di aula Jeddah lalu diberangkatkan menuju Asrama Haji Embarkasi Surabaya atau Balikpapan. Setelah itu Asrama Haji kosong tidak dimanfaatkan apalagi dikelola. Pada

⁵ *Ibid.*

tahun 2003, Dirjen Bimas Islam dan penyelenggara Haji Departemen Agama RI menerbitkan surat keputusan nomor: D/315 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pengelola Asrama Haji.⁶

Sejak itu maka dibentuklah Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH), yang kepengurusannya merupakan tugas tambahan dari bidang penyelenggaraan haji, zakat dan wakaf (hazawa). Namun, dengan cara pengelolaan seperti ini dinilai tidak efektif karena: Pengelola Asrama Haji tidak fokus, sebab hanya merupakan tugas tambahan dari Bidang Haji, Zakat dan Wakaf. dan Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) tidak bisa mendapat Anggaran DIPA, sebab bukan satuan kerja dari Kementrian Agama. Sehingga untuk biaya operasional Asrama Haji ini memanfaatkan hasil pemanfaatan Asrama Haji di luar musim haji secara langsung. Hal ini tidak sesuai dengan aturan tentang pemanfaatan BMN dan PNBPN.⁷

Oleh karena itu pada tahun 2014, diterbitkanlah peraturan menteri Agama No: 44 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji. Dan berdasarkan peraturan Menteri Agama ini, maka dibentuklah UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada pada tahun 2015 oleh Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia dengan SK No.B.II/3/02860 Tahun 2015.⁸

⁶ Wawancara dengan Bapak H. Faisal, Ketua UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Januari 2020.

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

3. Visi dan Misi

Visi dan Misi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

1) Visi

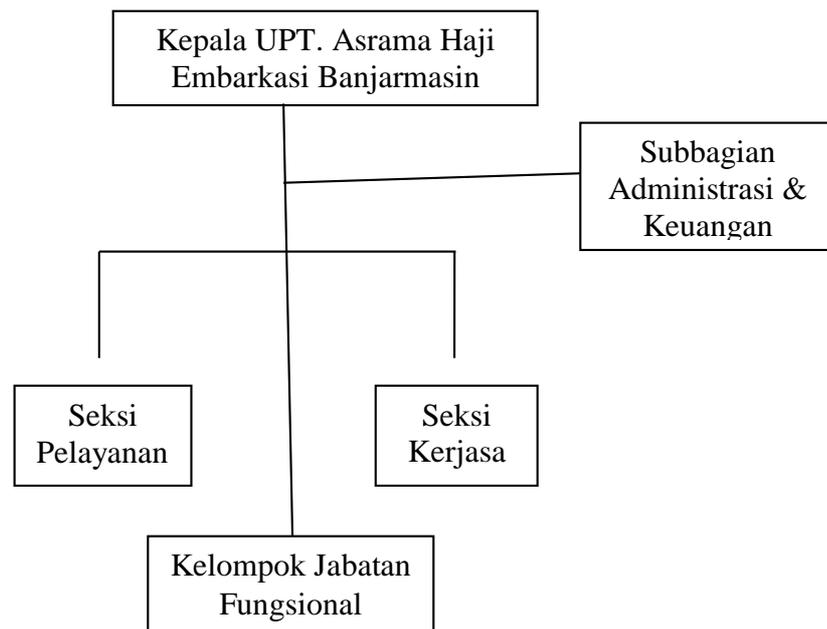
Mewujudkan pengelolaan Asrama Haji yang handal untuk melayani jamaah Haji dan Masyarakat.

2) Misi

- a) Menata organisasi dan tata kelola asrama.
- b) Meningkatkan sumber daya manusia Asrama Haji yang profesional.
- c) Meningkatkan pelayanan secara prima kepada jamaah Haji dan pengguna jasa lainnya.⁹

4. Struktur Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

BAGAN 4.1 Struktur Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



⁹ UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi sebagaimana dimaksud pada PMA No. 44 Tahun 2014:

1. Kepala UPT

Pasal 8 Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan pengelolaan asrama haji embarkasi, serta bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

2. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 Subbagian Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan program, urusan keuangan, barang milik negara, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, informasi dan publikasi serta evaluasi dan pelaporan.

3. Seksi Pelayanan

Pasal 10 Seksi Pelayanan Asrama mempunyai tugas melakukan penyediaan akomodasi, konsumsi, ibadah, kesehatan, keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya di asrama haji.

4. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 Seksi Kerja Sama sebagaimana mempunyai tugas melakukan kerjasama, koordinasi dan fasilitasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* dengan instansi terkait, Asrama Haji Embarkasi Antara, Asrama Haji Transit, dan Asrama Haji yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi, serta pengembangan usaha.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang ke-ahliannya. Masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Tugas dan Fungsi

1) Tugas

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas.¹⁰

2) Fungsi

Fungsi utama dari asrama haji adalah melayani keberangkatan dan kedatangan jamaah haji adalah proses layanan CIQ (*Custom/* bea-cukai, imigrasi dan *Quarantine/* karantina). Layanan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur dimana pihak asrama haji melayani berupa: pelayanan satu atap (*one stop service*), pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan,

¹⁰ UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).

pelayanan makan/ *catering*, pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan keimigrasian, pelayanan transport.¹¹

Disamping pelayanan prima dari pihak asrama kepada calon jamaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci dan jamaah yang datang dari Tanah Suci, maka selama di luar musim haji pihak asrama haji membuka peluang kepada Instansi pemerintah/ swasta atau masyarakat secara individu atau kelompok untuk memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh asrama haji dengan menawarkannya berdasarkan beberapa potensi berupa fasilitas yang dimiliki oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin antara lain: 2 aula yang dapat menampung lebih dari 350 orang, kamar menginap sebanyak 201 kamar dengan kapasitas 696 orang, area parkir yang luas, area manasik haji, masjid berada di dalam asrama dan fasilitas lainnya.¹²

Pelayanan Publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yang diberikan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yakni dalam hal pelayanan akomodasi. Pelayanan akomodasi yaitu pelayanan yang diberikan asrama haji kepada jamaah haji dan juga untuk masyarakat umum/ luas.

Pelayanan tersebut adalah pelayanan penginapan berupa persiapan kamar tidur, kamar mandi, seprai, bantal dan lain sebagainya. Selain itu fasilitas-fasilitas yang ada di asrama haji seperti aula dan juga gedung bisa

¹¹ *Ibid.* h. 11.

¹² *Ibid.*

dimanfaatkan untuk resepsi perkawinan, wisuda, seminar, dan yang lainnya yang melibatkan banyak orang.

Adapun pelayanan yang diberikan asrama haji diluar masa operasional haji yaitu sebagai berikut:

a) Pelayanan Resepsi Perkawinan

UPT. Asrama haji hanya menyiapkan gedung untuk pengguna asrama yang mempergunakan tempat tersebut, masalah mengenai *catering* sesuai kesepakatan, apakah dari pihak asrama haji yang menyiapkan atau pengguna asrama yang mencari sendiri tempat *catering* pilihan. Ada banyak gedung yang bisa dimanfaatkan untuk hal ini, selain untuk acara resepsi perkawinan, bisa dimanfaatkan untuk acara-acara yang lain seperti workshop, seminar-seminar, pertemuan-pertemuan penting, dan lain sebagainya, hanya saja tergantung dari penyelenggara menentukan pilihan yang mana sesuai dengan keinginan dan kebutuhan acara.¹³

b) Pelayanan Kamar/ Penginapan

Asrama haji menawarkan ruang untuk beristirahat sekaligus disertai dengan perlengkapan kamar yang sesuai dengan kelasnya.

¹³ Wawancara dengan Bapak H. Faisal, Ketua UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 22 Januari 2020.

c) Pelayanan untuk Peragaan Manasik Haji

Peragaan manasik haji ini sangat penting juga untuk orang-orang selain jamaah calon haji, karena tidak mengetahui seperti apa pelaksanaan ibadah haji dan umroh itu, oleh karena itu asrama haji membuka peluang kepada masyarakat umum untuk bisa mempergunakannya sebagai peragaan manasik haji diluar masa operasional haji. Peragaan praktik manasik haji ini biasanya dari anak-anak sekolah, dari travel-travel haji dan umroh, dan lain sebagainya.¹⁴

d) Shuttle Bus

Mengantarkan langsung ke bandara menggunakan sarana yang menjadi fasilitas asrama haji untuk pengguna asrama haji yang menginap karena untuk menghemat waktu dan jarak yang lumayan jauh dari daerah ke bandara tanpa harus menggunakan kendaraan pribadi.¹⁵

Untuk prosedur pemesanan gedung untuk pelayanan di atas, penyewa/pengguna langsung kebagian resepsionis, kemudian dari resepsionis memberitahukan kepada bagian kerjasama bahwa ada yang mau menggunakan jasa layanan asrama haji dalam bentuk penyewaan/pemakaian gedung. Setelah itu bagian kerjasama menyampaikan kepada pengguna sekaligus pengguna juga ditunjukkan oleh bagian kerjasama mengenai gedung yang bisa dipakai, tanggal berapa untuk

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

dipergunakan, dan harga atau tarif penggunaan. Pengguna bisa menghubungi lewat saluran telepon ke Asrama Haji. Asrama Haji juga punya website sendiri, jadi pengguna bisa memesan lewat web Asrama Haji.¹⁶

Pemesanan untuk manasik haji, seminar, dan pertemuan-pertemuan, pengguna datang ke Asrama Haji menemui bagian resepsionis, prosedurnya sama dengan penggunaan gedung untuk resepsi perkawinan dan penggunaan kamar untuk penginapan, hanya saja Asrama Haji untuk pemesanan ini meminta surat dari pengguna/penyewa perihal penyewaan tempat di Asrama Haji.¹⁷

Shuttle bus ke bandara, apabila ada travel umroh yang mau berangkat dan menginap menggunakan fasilitas Asrama Haji, juga diberikan fasilitas dan pelayanan diantar langsung ke bandara tanpa harus menggunakan kendaraan pribadi.¹⁸

Adapun yang tidak diperbolehkan atau larangan di dalam Asrama Haji sesuai dengan namanya, pengguna layanan asrama haji dilarang membawa laki-laki atau perempuan dalam 1 kamar tanpa ada keterangan seperti bukan pasangan suami dan isteri, membawa alat-alat terlarang, dan kegiatan selama diasrama haji dibatasi tidak dibolehkan sampai jam 10 malam lewat karena asrama haji masih ada disekelilingi perumahan warga

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

yang nantinya dikhawatirkan mengganggu aktivitas atau kesibukan mereka.¹⁹

6. Sarana dan Prasarana

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut:²⁰

1. Taman Selamat Datang yang difungsikan sebagai meeting point bagi jamaah dan keluarganya
2. Masjid dan Musholla
3. Area Parkir
4. Poliklinik
5. Koperasi Asrama Haji
6. Kendaraan pengantar jamaah atau tamu di dalam area asrama haji berupa 2 unit Hi-Ace dan 3 unit kendaraan Tossa Motor untuk mengangkut tas jamaah
7. Sarana olah raga berupa lapangan Tenis.

Asrama haji memiliki sarana dan prasarana yang dapat menampung sampai dengan 696 orang, asrama haji punya fasilitas gedung yang banyak dan juga Mesjid berada didalam asrama haji. Adapun sarana dan fasilitas yang ada diasrama haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).



Mesjid SYAHRAZZA MUHTADIN

Luas bangunan	: 441 m ²
Jumlah tingkat	: 1 lantai
Kapasitas	: 500 Orang
Kamar mandi / WC	: 2 buah
Tempat Wudhu	: 1 buah
Fasilitas	: Kipas angin, mimbar dan sound sistem
Tahun Pembangunan	: 2005



Aula JEDDAH

Luas bangunan	: 1.081 m ²
Jumlah tingkat	: 1 lantai
Kapasitas	: 500 Orang
Kamar mandi / WC	: 16 buah
Fasilitas	: AC, Kipas angin, Sound System, Meubeller, X- Ray
Tahun Pembangunan	: 1984

a) Fungsi pada Musim Haji:

Tempat Penerimaan Jamaah, Pembagian living cost, dan dokumen haji serta proses pemberangkatan jamaah.

b) Tarif Penggunaan:

Per 12 Jam Rp. 2.400.000 atau Per 8 Jam Rp. 2.100.000



Aula MEKKAH

Luas bangunan	: 1.032 m ²
Jumlah tingkat	: 1 lantai
Kapasitas	: 500 Orang
Kamar mandi / WC	: 4 buah
Fasilitas	: AC, Kipas angin, Sound System,
Meubeller, X-Ray	
Tahun Pembangunan	: 2003

a) Fungsi pada musim haji:

Ruang Siskohat, Ruang Maskapai, Imigrasi, Gapura Angkasa, Angkasa Pura, dan Bea Cukai serta gudang barang bagasi jamaah

b) Fungsi di luar Musim Haji:

Ruang Siskohat dan Aula

c) Tarif Penggunaan:

Per 12 Jam Rp.1.600.000 atau Per 8 Jam Rp. 1.400.000.



Sarana Peragaan Manasik : 1 buah (miniatur Ka'bah, Mas'a dan Jamarat)

Halaman Parkir : 18.850 M2.

4.2 Tabel Gedung-gedung di Asrama Haji:

Nama Gedung	Keterangan
Jabal Rahmah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 4 lantai 2. Jumlah Kamar 63 kamar 3. Kapasitas 252 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 252 buah 5. Kamar mandi / WC 65 buah 6. Fasilitas kamar AC 7. Tahun Pembangunan 2016 8. Tarif Penggunaan Double Bed Rp. 300.000/kamar Rp. 400.000/ kamar.
VIP Marwah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 8 kamar 3. Kapasitas 16 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 9 buah 5. Kamar mandi / WC 8 buah 6. Fasilitas kamar AC dan Kipas Angin 7. Tahun Pembangunan 1984 8. Tarif Penggunaan Rp. 175.000/kamar.

Nama Gedung	Keterangan
Madinah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 18 kamar 3. Kapasitas 36 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 36 buah 5. Kamar mandi / WC 18 buah 6. Fasilitas kamar AC 7. Tahun Pembangunan 1984 8. Tarif Penggunaan Rp. 200.000/kamar.
Mina	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 18 kamar 3. Kapasitas 36 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 36 buah 5. Kamar mandi / WC 18buah 6. Fasilitas kamar AC 7. Tahun Pembangunan 1984 8. Tarif Penggunaan Rp. 225.000/kamar.
Bir Ali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 18 kamar 3. Kapasitas 72 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 36 buah 5. Kamar mandi / WC 18 buah 6. Fasilitas kamar Kipas Angin 7. Tahun Pembangunan 1984 8. Tarif Penggunaan Rp. 45.000/Orang.
Arafah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 18 kamar 3. Kapasitas 72 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 36 buah 5. Kamar mandi / WC 18 buah 6. Fasilitas kamar Kipas Angin 7. Tahun Pembangunan 1984 8. Tarif PenggunaanRp. 45.000/Orang.

Nama Gedung	Keterangan
Sa'i	1. Jumlah tingkat 1 lantai 2. Jumlah Kamar 15 kamar 3. Kapasitas 56 Orang 4. Jumlah Tempat Tidur 56 buah 5. Kamar mandi / WC 6 buah 6. Fasilitas kamar Kipas Angin 7. Tahun Pembangunan 2003 8. Tarif Penggunaan Rp. 45.000/Orang.

Sarana dan prasarana yang ada di Asrama Haji Embarkasi juga sudah cukup lengkap bahkan memiliki keunggulan dibanding hotel yang setara dengannya Hotel Bintang Tiga, bahkan adanya fasilitas tambahan yang tidak dimiliki oleh hotel, lokasi dekat dengan Bandara Syamsuddin Noor.²¹

Kegiatan pelayanan terhadap tamu-tamu pengguna jasa di luar musim haji selama tahun 2015-2019, meliputi: penggunaan gedung penginapan, penggunaan ruang pertemuan/ aula serta penggunaan lapangan manasik. Adapun jumlah penggunaan fasilitas asrama haji oleh pengguna jasa di luar musim haji selama tahun 2015-2019 sebagai berikut :²²

²¹ UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Rencana Strategis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2020-2024* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2020).

²² *Ibid.*

4.3 Tabel Pengguna Jasa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diluar Musim Haji

Fasilitas		2015	2016	2017	2018	2019
Penginapan (kamar)	Ekonomi	1.361	1.617	865	1.028	821
	Standar	244	131	133	169	95
	Superior	-	-	259	316	366
Aula (ruang)		108	56	73	60	56
Lapangan Manasik (orang)		5.294	5.482	7.190	9.058	10.438

4.4 Tabel Tarif Penggunaan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

TARIF BARU SEWA FASILITAS GEDUNG DAN KAMAR ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
BERDASARKAN Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018

NO	NAMA GEDUNG	JENIS KAMAR/RUANG	SATUAN	HARGA SEWA KAMAR/RUANG	KAPASITAS ORANG	JUMLAH KAMAR/RUANG	FASILITAS
1	JABAL RAHMAH	KAMAR SUPERIOR	Double Bed	Rp. 300.000	2 orang	4 Kamar	Spring Bed, Lemari, Brankas, AC, TV, Mini Kulkas, Teko Elektrik, Kamar Mandi, Water Heater, Toilet Duduk, Shower, Free Wifi.
			4 Single Bed	Rp. 400.000	4 orang	21 Kamar	
2	MARWAH	KAMAR STANDAR	Double Bed	Rp. 175.000	2 orang	8 Kamar	Double Bed, AC, Lemari, Kamar Mandi, Water Heater, Shower
3	RAUDHAH		3 Single Bed	Rp. 200.000	3 orang	10 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi
4	MADINAH		3 Single Bed	Rp. 200.000	3 orang	18 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi
5	MINA		4 Single Bed	Rp. 225.000	4 orang	18 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi, (Extra Bed)
6	BIR ALI		3 Single Bed	Rp. 200.000	3 orang	15 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi
7	MUZDALIFAH		3 Single Bed	Rp. 200.000	3 orang	18 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi
8	ARAFAH		3 Single Bed	Rp. 200.000	3 orang	15 Kamar	Spring Bed, AC, Kamar Mandi
9	AZZIZIAH		Kamar Ekonomis	Per orang per hari (minimal 2 orang)	Rp. 45.000	4 orang	20 Kamar
10	SAI	8 orang				10 Kamar	Ranjang Tingkat, Kipas Angin, Kamar Mandi
11	AULA	RUANG BELAJAR 1, 2, & 4	Per Hari (12 jam)	Rp. 240.000	30 orang	3 Aula	Kursi, Meja Belajar, Air Conditioner (AC) dan Sound System
			Per 8 Jam	Rp. 210.000			
		RUANG BELAJAR 3	Per Hari (12 jam)	Rp. 480.000	60 orang	1 Aula	Kursi, Meja Belajar, Air Conditioner (AC) dan Sound System
			Per 8 Jam	Rp. 420.000			
		JABAL NUR/KATERING II	Per Hari (12 jam)	Rp. 800.000	100 orang	1 Aula	100 Kursi, Sound System (Khusus), Kipas Angin
			Per 8 Jam	Rp. 700.000			
		JABAL RAHMAH	Per Hari (12 jam)	Rp. 800.000	100 orang	1 Aula	Kursi, Meja Belajar, Air Conditioner (AC) dan Sound System
			Per 8 Jam	Rp. 700.000			
		MEKKAH	Per Hari (12 jam)	Rp. 1.600.000	300 orang	1 Aula	250 Kursi, Sound System (Khusus), Kipas Angin, Toilet
			Per 8 Jam	Rp. 1.400.000			
		JEDDAH	Per Hari (12 jam)	Rp. 2.400.000	300 orang	1 Aula	250 Kursi, Sound System (Khusus), Kipas Angin, Toilet
			Per 8 Jam	Rp. 2.100.000			
12	PERAGAAN MANASIK	AREA MANASIK	Anak-anak/Pelajar	Rp. 5.000	/ orang	1 Area	Area Manasik
			Dewasa	Rp. 10.000	/ orang		

Info & Pemesanan

Muhammad Lutfi Afkari : 0878-1567-7293
Kanla : 0813-4810-3888

Instagram : asramahaji_banjarmasin
Facebook : Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

7. Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, tidak terlepas dari sebuah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan

pengendalian (*controlling*). Adapun manajemen yang diterapkan oleh UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Drs. H. Faisal, M.HI, yang menyatakan:

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning (Perencanaan) untuk asrama haji ini ada 2, satu perencanaan asrama dalam kerangka untuk tugas utama yaitu untuk melayani jamaah haji. Berdasarkan dasar hukum yang ada di Peraturan Menteri Agama nomor 44 tahun 2014 di pasal 3 bahwa tugas daripada UPT. Asrama Haji itu mengelola asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas (pelayanan lainnya).

Pelayanan yang sifatnya ada gedung, kamar, ada aula pertemuan, area manasik, maka yang menjadi pelayanan umum kepada masyarakat itu sama seperti hotel, menyediakan layanan fasilitas manasik haji untuk memberikan bimbingan kepada masyarakat lainnya seperti sekolah-sekolah SDN, TK, SMP, SMA, MA, Tsanawiyah, Masyarakat Umum, Majelis Ta'lim, dan KBIH, untuk resepsi perkawinan, wisuda, seminar-seminar, penginapan, dan shuttle bus ke bandara. Jadi lebih dari hotel hanya saja dari bidang keagamaan.

Perencanaan untuk pelayanan publik sudah memiliki program salah satunya harus promosi, memberikan pelayanan yang terbaik, menjalin kerjasama dengan wedding organizer, kerjasama dengan *catering* dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna asrama.

Perencanaan yang sudah menjadi program asrama haji yaitu menjadikan poliklinik sebagai balai pengobatan masyarakat diluar masa operasional haji yang pada waktu itu digunakan sebagai karantina/isolasi jamaah haji.²³

²³ Wawancara dengan Bapak H. Faisal selaku Ketua UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 22 Januari 2020.

Sebagaimana peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Drs. Haris Fadillah, M.HI, yang menyatakan:

Untuk pelayanan publik, asrama haji sudah melakukan manajemen atau berbasis kepada pelayanan perhotelan yaitu dengan perencanaan-perencanaan seperti pelayanan hotel. Pelayanan asrama haji yaitu seperti adanya fasilitas shuttle bus, kemudian gaet untuk wisata/tour wisata dalam kota Banjarmasin, Banjarbaru, serta Martapura.

Program kerja yang menjadi rencana kerja di asrama haji yaitu tempat yang biasa digunakan untuk pengobatan jamaah haji ketika datang dari Tanah suci ingin dijadikan balai pengobatan kepada masyarakat. Asrama haji sempat bekerjasama dengan dinas kesehatan, tempat digunakan untuk vaksin sekaligus pemantapan manasik haji bagi jamaah umrah atau jamaah haji.²⁴

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa dari perencanaan tersebut langkah pertama yaitu harus dilakukan adalah mengembangkan promosinya, menjalin kerjasama dengan bagian wedding organizer, dan perusahaan *catering*, termasuk juga dengan koperasi karyawan asrama haji. Untuk promosi bisa lewat website, browsur, spanduk, dan lain sebagainya. Promosi yang menjadi sasaran seperti perkantoran, sekolah-sekolah, perusahaan, dan juga travel haji dan umroh untuk mereka agar tertarik latihan bimbingan manasik. Selain itu juga ada pelayanan kondisi darurat (*emergency*) seperti korban banjir yang mengungsi, dan untuk karantina covid-19”.

Pelayanan yang ada di asrama haji ini selain menyediakan layanan fasilitas berupa manasik haji, resepsi perkawinan, wisuda, seminar, penginapan, juga menyediakan fasilitas shuttle bus ke bandara. Shuttle bus

²⁴ Wawancara dengan Bapak H. Haris selaku Ketua Seksi Pelayanan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 2 Maret 2021.

ke bandara adalah pihak asrama haji mengantar orang/ pengguna asrama haji yang bermalam di asrama karena perjalanan yang cukup jauh dari daerah, sehingga pengguna asrama yang bertujuan ingin pergi menuju ke bandara bermalam terlebih dahulu dan diantar kebandara tidak menggunakan kendaraan pribadi, akan tetapi menggunakan sarana yang ada di asrama haji.

Perencanaan adalah menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan. Jadi, perencanaan menyangkut pembuatan keputusan tentang apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukan.

Perencanaan Asrama haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum diluar musim haji ini sudah tidak diragukan lagi, karena selain pelayanan yang bagus juga didukung dengan fasilitas dan kualitas yang mumpuni, asrama haji yang standar bintangnya bintang tiga tidak kalah dengan hotel diluar sana yang juga memiliki fasilitas yang tidak dimiliki hotel. Seperti luasnya area parkir dan memiliki lapangan Manasik haji yang bisa dipergunakan oleh masyarakat luas tanpa harus melaksanakan haji atau umrah terlebih dahulu.

Tahap awal dalam perencanaan ini Asrama haji dituntut untuk membuka peluang kepada pelayanan masyarakat umum salah satunya

dengan mempromosikan asrama haji dibidang Akomodasi. Asrama haji menawarkan kenyamanan dalam peristirahatan serta kelengkapan kamar yang sesuai dengan kelasnya. Adapun juga asrama haji Embarkasi memiliki fasilitas aula yang luas bisa dipergunakan untuk acara pesta perkawinan, seminar dan lainnya yang melibatkan banyak orang.

Dalam pelayanan publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjalankan sistem manajemen yang berbasis kepada pelayanan perhotelan dengan perencanaan-perencanaan seperti pelayanan hotel. Pelayanan pada asrama haji memberikan kualitas dan kenyamanan dalam segi penginapan yang banyak mengarah ke pelayanan akomodasi (kamar menginap) yang sudah dilengkapi dengan ranjang, kamar mandi, mini bar sesuai dengan kelasnya masing-masing. Selain itu juga kondisi gedung pertemuan, area manasik haji dan fasilitas shuttle bus ke bandara. Adapun juga untuk pelayanan kondisi darurat (*emergency*) seperti tempat dipakai untuk karantina covid-19, untuk orang yang terdampak musibah banjir, dan tidak dipungut biaya apapun (gratis).

Dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin selama virus covid-19 memberikan pelayanan atau tempat dipakai hanya untuk pasien yang terkena covid-19, selebihnya untuk pelayanan diluar masa operasional haji ini tidak diperbolehkan untuk membuka pelayanan.

UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin selain menjadi tempat pelayanan haji dimusim haji, untuk masyarakat umum diluar musim haji, juga digunakan sebagai karantina ataupun pusat pelayanan pemerintah apabila terjadi sesuatu yang diluar prediksi seperti sekarang yang masih dalam masa-masa virus covid-19, asrama haji hanya ada pelayanan karantina pasien covid, disusul dengan musibah banjir, asrama haji menjadi tempat penampungan banjir, dan tidak menerima penyewaaan gedung dan aula beserta area manasik haji karena terbentur dengan izin BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah).

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengertian pengorganisasian sendiri merupakan suatu tindakan agar berjalan dengan mudah terhadap kegiatan yang direncanakan dengan cara membentuk dan menyusun sebuah struktur organisasi yang terstruktur.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Faisal selaku Kepala UPT.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

Berdasarkan dasar hukum yang ada di Peraturan Menteri Agama nomor 44 tahun 2014 di pasal 7 bahwa susunan struktur organisasi pada UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yaitu 1 orang Kepala, Subbagian Administrasi dan Keuangan, Seksi Pelayanan Asrama, Seksi Kerja Sama, dan Kelompok Jabatan Fungsional seperti arsiparis, pengelola/penata komputer, pengelola sistem informasi, pengelola kbbn.²⁵

²⁵ Wawancara dengan Bapak H. Faisal selaku Ketua UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 22 Januari 2020.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pengorganisasian di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, peneliti dapat menjelaskan bahwa semuanya sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agama nomor 44 Tahun 2014, sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing.

Mengkoordinasikan dan mengatur aktivitas karyawan agar bisa menjalankan rencana kerja dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, misalnya membagi pekerjaan termasuk pekerjaan untuk diri sendiri dan masing-masing dapat memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya.

Fungsi dan tugas dalam pembagian organisasi ini sangat penting, karena semua pihak merasa terbantu dan menjalankan tugasnya menjadi mudah. Pembagian tugas dalam organisasi ini sudah ditentukan dan dibentuk dalam struktur organisasi, siapa yang harus dilayani dan kapan harus melayani.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Pengertian pengarahan merupakan proses yang dijalankan oleh seluruh pihak dalam sebuah organisasi, agar dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan keinginan yang diharapkan. Pada proses pelaksanaan ini dianggap penting karna langsung berhubungan dengan masyarakat umum. Setiap anggota sudah sesuai dengan jabatannya masing-masing untuk bertanggung jawab dengan tugas-tugas yang dijalankan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Faisal selaku Kepala UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

Dalam hal pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang bertanggungjawab secara teknis dalam hal pelayanan adalah Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, dan dengan kantor wilayah atau dengan kepala kementerian agama adalah hubungan dalam hal koordinasi, adapun secara administrasi adalah sekretaris pelayanan haji dan umrah. Dan yang berhubungan langsung dengan masyarakat umum tersebut untuk memberikan pelayanan publik ini adalah para staf-staf dan karyawan yang bersangkutan dibidangnya di UPT. Asrama haji Embarkasi tersebut.²⁶

Dalam wawancara diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa pelayanan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah bagus dan baik, akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan terus ditingkatkan dari segi pelayanan.

Pengendalian adalah proses memonitoring, membandingkan, dan mengoreksi kinerja pekerjaan. Pengendalian memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan diselesaikan, seperti yang telah direncanakan dan mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

Dalam hal pelayanan yang ada di asrama haji ini dari segi *Actuating* (Pengendalian) masih bisa diatasi seperti pemakaian gedung yang terbentrok jadwalnya dengan pelatihan untuk haji, permasalahannya karena pengguna asrama sebelumnya sudah lebih dulu memesan tempat sebelum pelaksanaan pemakaian gedung, akan tetapi pada waktu yang bersamaan terbentrok jadwalnya dengan pelatihan untuk haji yang pada saat itu tempat/ gedung yang

²⁶ Wawancara dengan Bapak H. Faisal selaku Ketua UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 22 Januari 2020.

digunakan dengan gedung yang sama yang pada dasarnya tempat tersebut memang diprioritaskan untuk pelatihan haji.

Adapun untuk pelaksanaan pelatihan haji bukan dari pihak asrama yang menentukan jadwal, tetapi sudah ditentukan dari atasan. Solusi yang diambil oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin adalah dengan cara sesuai kesepakatan yang dibuat, apakah membatalkan pemakaian asrama atau dengan cara berpindah tempat/ gedung yang lain. Oleh karena itu, ketika dalam pelayanan terdapat beberapa hal yang mungkin tidak sesuai, tidak menjadi kemungkinan gagalnya pelaksanaan tersebut, akan tetapi masih bisa dilakukan tindakan dan dicarikan jalan keluarnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengertian pengawasan sendiri merupakan proses yang dilakukan guna untuk mencegah kesenjangan yang akan datang, dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada terhadap *planning* yang sudah dijalankan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Faisal selaku Ketua UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

Pengawasan untuk UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin ini dari segi pelayanan yaitu dengan membuka kotak saran/ pengaduan yang ada di asrama haji. Pelanggan bisa memberikan saran ataupun kritikan secara langsung ataupun tulisan mengenai hal pelayanan apa saja yang harus diperbaiki.²⁷

²⁷ Wawancara dengan Bapak H. Faisal selaku Ketua UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 22 Januari 2020.

Sebagaimana peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Drs. Haris Fadillah, M.HI, yang menyatakan:

Untuk evaluasi di asrama haji, evaluasi dilakukan dari UPT. Asrama haji Embarkasi sendiri dari pimpinan-pimpinan sesuai dengan seksi-seksinya, yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja anak buahnya terhadap baik itu pelayanan keuangan dan kerjasama. Untuk evaluasi internal Kementerian Agama dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. Sedangkan untuk evaluasi eksternal yaitu dari BPK (Badan Pemeriksa Keuangan).²⁸

Dalam wawancara diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa tahap pengawasan pada UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah baik, sesuai, dan kendala yang ada di asrama haji Embarkasi Banjarmasin masih bisa diatasi dalam hal pelayanan.

Untuk mencapai tujuan yang tepat dalam memberikan pelayanan yang terbaik, maka ada manajemen yang baik. Adapun dalam manajemen tersebut memiliki empat fungsi yang ingin dicapai dalam setiap organisasi ataupun untuk swadaya masyarakat.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti terhadap pelayanan asrama kepada masyarakat luas selain jamaah, bahwa UPT.Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah menerapkan empat fungsi manajemen yakni perencanaan yang sudah diatur sebaik mungkin, pengorganisasian yang terdiri dari staf-staf dan karyawan yang bertanggung jawab atas tugas yang dijalankan, pengarahan yang sudah sesuai dengan apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, dan pengevaluasian yang bisa diatasi

²⁸ Wawancara dengan Bapak H. Haris selaku Ketua Seksi Pelayanan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, pada tanggal 2 Maret 2021.

melalui masukan-masukkan dan saran-saran dari pengguna layanan untuk kedepannya agar lebih baik lagi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan terutama dalam hal pelayanan.

Dalam setiap kegiatan perlu adanya sebuah evaluasi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dicapai dalam sebuah perencanaan. Pengawasan yang diterapkan oleh pihak asrama haji dalam memberikan pelayanan publik adalah dengan cara menerima masukan-masukan saran mengenai pelayanan yang diberikan melalui kotak saran yang sudah disediakan di asrama haji.

Pengguna layanan asrama haji berhak menilai sejauh mana tingkat kepuasan dalam sebuah pelayanan di asrama haji dengan menyampaikannya secara langsung kepada yang bersangkutan atau juga menyampaikannya dengan tulisan-tulisan melalui kotak saran guna untuk kedepannya bisa memperbaiki baik dari segi pelayanannya maupun dari segi fasilitasnya.

Adapun dari kepuasan pengguna asrama haji terhadap fasilitas yang diberikan sudah merasa puas karena asrama haji memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan memadai, hanya saja dalam hal pelayanan pengguna asrama haji memberikan masukan untuk setiap penggunaan seperti handuk mandi bisa diganti dengan yang baru.

Berikut ini photo kegiatan atau bentuk pelayanan yang ada di UPT.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin:



**Rangkaian kegiatan Manasik haji
bersama Gugus Merah Delima Kec. Banjarbaru utara**



**Wedding Ceremony dari
@ammhmmd dan @sorayanch**



Fasilitas kamar menginap

Memberikan pelayanan kepada setiap orang tentunya bukan hal yang mudah, terutama pada pelayanan publik kepada masyarakat. Perusahaan atau organisasi dituntut untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat luas untuk memberikan pelayanan terutama dalam hal Akomodasi (penginapan), aula-aula, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang sudah sangat-sangat memadai di asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin ini sudah memiliki fasilitas dan juga kualitas yang bagus, maka ada hal positif dalam pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat luas yang sudah menggunakan sarana-sarana yang ada di asrama haji, khususnya yang sudah pernah menggunakan fasilitas aula untuk acara resepsi perkawinan, seminar-seminar, bahkan juga untuk peragaan manasik haji untuk masyarakat.

8. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Upt. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam memberikan pelayanan di UPT.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

1) Luas area

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki area yang cukup luas, salah satunya untuk area parkir. Ketika musim haji, semakin banyak keluarga yang mengantar jamaah ke asrama menggunakan alat transporasinya masing-masing seperti mobil, dan

juga kendaraan, parkir area yang semakin luasnya hingga mengakibatkan macet sekarang sudah berubah, jamaah tidak lagi diantar dengan mobil pribadi tetapi sudah tanggung jawab pemerintah daerah masing-masing yang mengantar. Dan diluar musim haji pun area parkir sangat banyak tempat yang kosong. Tidak hanya itu, asrama haji juga punya area manasik haji untuk praktek manasik haji dan umrah.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dimaksud disini adalah fasilitas-fasilitas seperti gedung-gedung untuk kegiatan-kegiatan besar dan kamar menginap, aula-aula untuk pertemuan, lapangan untuk peragaan manasik haji, sarana untuk shuttle bus, dan juga masjid didalam asrama haji. Oleh karena itu, kualitas pelayanan terhadap masyarakat umum sudah sangat baik, dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung yang bisa menampung 696 orang yakni 1 buah masjid dan lapangan yang sangat luas dipakai untuk peragaan manasik haji berada didalam asrama, 2 buah aula (aula Mekkah dan aula Jeddah), dan 9 gedung yang difungsikan untuk tempat penginapan, untuk acara besar seperti perkawinan, acara keagamaan-keagamaan seperti maulid Nabi Besar Muhammad saw. dan tempat untuk pertemuan-pertemuan penting seperti acara seminar-seminar, workshop, dan juga ada tempat khusus yang dipakai untuk pasien covid-19.

- 3) Letak yang strategis dekat dengan Bandar Udara Syamsuddin Noor
- 4) Harga sewa fasilitas asrama haji yang kompetitif

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor pendukung dalam memberikan pelayanan di UPT.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

1) Personal Branding

Personal Branding merupakan suatu gambaran, pandangan/kesan (*image*) orang lain terhadap sesuatu, baik itu tentang individu, kelompok, organisasi, atau perusahaan. Mengenai nama atau merek yang sering dikenal dengan sebutan (*brand*), orang yang menggunakan fasilitas perhotelan yang juga menjadi salah satu fasilitas penginapan yang ada di asrama haji ini berbeda pandangan orang dalam memandang fasilitasnya yakni dalam hal pelayanan. Orang memandang penginapan di hotel, fasilitas yang ada di hotel lebih bagus dibanding asrama haji, akan tetapi belum tentu dengan kenyataannya. Di asrama haji ada beberapa fasilitas yang tidak dimiliki hotel, salah satunya tidak mempunyai area manasik haji untuk orang mempergunakannya praktik manasik haji dan asrama haji mempunyai area parkir yang cukup luas.

- 2) Belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia yang berlatarbelakang pendidikan perhotelan dalam upaya pemanfaatan sarana dan prasarana diluar musim haji

- 3) Banyak sarana dan prasarana yang sudah berusia lebih 30 Tahun yang memerlukan biaya pemeliharaan yang harus intensif
- 4) Anggaran DIPA yang terbatas karena pengembalian dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) nya belum terealisasi.

B. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019

Menurut Dr. George Terry dalam bukunya *Principle of Management*, yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah dirumuskan dengan baik, dengan mendayagunakan manusia atau orang-orang didalamnya serta memanfaatkan sumber-sumber lainnya.

Dr. George Terry menyatakan bahwa dalam manajemen tersebut adalah suatu proses yang terjalin secara khas dan meliputi atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*).²⁹ Berdasarkan pada bab II kajian teori, mengenai pengertian manajemen telah sesuai dengan yang diterapkan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

Ada tiga hal yang sangat penting berkaitan dengan manajemen, yaitu:

- a. Perlu ada tujuan yang dirumuskan dengan jelas.

²⁹ Agus B. Lay *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 7

- b. Harus ada orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, kerja sama mereka haruslah bersifat rasional.
- c. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu ada langkah-langkah kegiatan manajemen. Langkah-langkah itu biasanya disebut fungsi manajemen, yang terdiri dari: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Dari fungsi manajemen yang dijalankan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, yakni:

1) Perencanaan Pelayanan Publik

Perencanaan Pelayanan Publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin dijalankan dan dilaksanakan sudah sangat baik. Dalam memberikan pelayanan tentunya harus menciptakan sebuah pemikiran yang luas dan memiliki seorang pemimpin yang berkompeten dibidangnya mengenai hal apa saja yang bisa diberikan kepada pengguna asrama haji agar merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Perencanaan tersebut sudah sesuai berdasarkan teori manajemen karangan dari Endin Nasrudin yang menjelaskan bahwa merencanakan atau membuat perencanaan mengenai apa saja yang akan dilaksanakan terlebih dahulu dengan menggunakan sumber yang ada dan bisa membantu. Dengan perencanaan yang benar-benar direncanakan dan difikirkan dengan sebaik-baiknya, maka kegiatan yang dilakukan nantinya bisa berjalan dengan keinginan yang diharapkan.

Dalam setiap organisasi tentu memiliki sebuah perencanaan yang terus menerus selalu ada, akan tetapi tidak semua keinginan-keinginan terealisasikan, membutuhkan waktu akan hal tersebut agar bisa mencapai semua keinginan dan tujuan yang ingin dicapai.

Oleh karena itu, perencanaan Pelayanan Publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah dapat dikatakan baik karena dapat mengatur hal apa saja yang pertama dilakukan untuk mencapai proses perencanaan yang sesuai dengan masyarakat pengguna asrama dalam hal pelayanan, dan penggunaan beberapa fasilitas-fasilitas yang ada di asrama haji. Dalam perencanaan yang baik dan terstruktur dengan baik, tentu didalam sebuah organisasi itu ada mempunyai orang-orang yang bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan/ dijalankan.

Dalam pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin berbasis kepada pelayanan perhotelan dengan perencanaan-perencanaan seperti pelayanan hotel. Menyediakan pelayanan akomodasi (kamar menginap) yang sesuai dengan kelasnya masing-masing. Selain itu juga penggunaan gedung-gedung atau aula dipakai untuk pertemuan-pertemuan penting, acara pernikahan, wisuda, seminar-seminar, dan lain sebagainya, area manasik haji, juga fasilitas shuttle bus ke bandara.

Adapun juga ada pelayanan untuk kondisi darurat (*emergency*) seperti tempat dipakai untuk karantina covid-19, untuk orang yang terdampak musibah banjir, dan tidak dipungut biaya apapun (gratis).

Bahkan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki 1 buah poliklinik yang berfungsi untuk karantina kesehatan jamaah haji pada masa operasional haji, akan tetapi pihak asrama haji punya pemikiran dan itu sudah menjadi program yang dicanangkan oleh Dirjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah agar bisa bekerjasama dengan pihak-pihak lain (pihak ketiga) seperti dokter. Hal tersebut digunakan sebagai balai pengobatan/ klinik untuk pengobatan masyarakat.

Perencanaan Asrama Haji selain menjadikan poliklinik sebagai balai pengobatan masyarakat di luar masa haji, untuk pelayanan lainnya seperti menyediakan/mempersiapkan gedung-gedung untuk pelaksanaan haji, juga menargetkan hasil dari pemanfaatan penggunaan asrama haji dalam setahun berapa bisa menghasilkan (PNBP) Penerimaan Negara Bukan Pajaknya, dari hasil pemanfaatan itu kemudian akan disetorkan ke kas negara dan hanya 80% dari penerimaan negara bukan pajak yang diterima oleh Asrama Haji guna untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada di Asrama Haji inilah didapat dari hasil pemanfaatan penggunaan Asrama Haji diluar masa operasional haji.

2) Pengorganisasian Pelayanan Publik

Dalam teori Pengorganisasian Pelayanan Publik adalah pembagian tugas-tugas dengan tujuan meringankan orang-orang di dalamnya dalam menjalankan suatu kegiatan besar yang dianggap menguras semua energi badan maupun fikiran menjadi kegiatan kecil dan menjadi lebih ringan untuk dilakukan.

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti, bahwa dalam UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin ini hanya memiliki struktur organisasi yang terdiri dari 6 orang. Jabatan-jabatan tersebut antara lain terdiri dari 1 orang kepala UPT. Asrama haji, subbagian administrasi & keuangan, seksi pelayanan, seksi kerjasama, dan kelompok jabatan fungsional. Struktur organisasi tersebut sudah ditentukan oleh Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 44 Tahun 2014 sebagaimana sudah terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsinya.

3) Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelaksanaan (*actuating*) adalah dimana semua anggota berusaha untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan dengan melakukan pekerjaan dengan penuh semangat dan penuh kesadaran agar pencapaian yang dicapai sesuai dengan keinginan. Sebagaimana yang menjadi tugas pelaksanaan yang dijalankan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat umum berupa penggunaan area manasik haji untuk sekolah-sekolah, travel-travel untuk peragaan manasik haji, dan juga memberikan pelayanan berupa menyediakan fasilitas-fasilitas gedung ataupun aula yang sangat banyaknya bisa dimanfaatkan.

Para staf-staf atau pun karyawan semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan keinginan hati masyarakat, contohnya ketika ada pengguna layanan asrama yang membutuhkan bantuan untuk pembersihan ruangan yang digunakan ataupun kamar

menginap, karyawan akan *stand by* membersihkannya ketika diminta sesuai dengan tugas-tugasnya. Karena dalam hal kebersihan tidak semuanya terjangkau oleh mata, seringkali terlewat ruangan mana saja yang belum ataupun sudah dibersihkan oleh karyawan.

Dalam hal ini sesuai dengan teori karangan dari Taufiqurokhman yang menjelaskan bahwa setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat.

Mencapai sebuah pelayanan yang berkualitas tentu ada dimensi layanan berkualitas, dimensi tersebut adalah dimensi prosedural dan dimensi personal. Dimensi prosedural, dimensi layanan ini bersifat sistematis, artinya dalam memberikan layanan sudah diatur dengan cara yang baik-baik dan teratur, terstruktur. Dalam dimensi ini bisa mengetahui apa saja dan seperti apa mekanisme kebutuhan pelanggan itu, dimensi ini mencakup prosedur seperti apa cara melakukan sesuatu.

Dalam hal tersebut tentu di UPT. Asrama haji juga menerapkan dimensi tersebut, dimana sebuah perencanaan yang sudah dirancang dan yang ingin dicapai sudah diatur dengan cara yang teratur dan terstruktur. Perencanaan tersebut diharapkan sesuai dengan keinginan pihak asrama dalam memberikan pelayanan publik untuk kepada masyarakat diluar sana.

UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin juga menerapkan dimensi personal, dimana dimensi personal ini bersifat interpersonal dan telah sesuai menurut teori karangan M. Ma'ruf Abdullah yang menjelaskan bahwa dimensi ini meliputi perilaku, sikap, dan keahlian dalam berkomunikasi dalam layanan ini. Sisi layanan ini adalah sisi layanan yang manusiawi sekali. Para staf dan karyawan yang ada diasrama haji sangat ramah, santun, sopan kepada setiap orang khususnya kepada pengguna asrama, berkomunikasi yang baik sehingga pengguna layanan merasakan hal yang lebih dan merasa diutamakan.

4) Pengendalian Pelayanan Publik

Menurut teori Pengendalian karangan Endin Nasrudin bahwasanya untuk mengetahui dan memastikan apakah rencana yang sudah dijalankan itu ada hambatan atau berjalan dengan lancar. Teori ini telah sesuai dengan yang ada di UPT. Asrama haji, karena setiap organisasi apapun itu, tidak terlepas dengan sebuah evaluasi untuk mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dan kelebihan dalam hal memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dicari jalan keluar untuk memecahkan semua permasalahan yang ada terhadap rencana yang sudah dijalankan itu jika ada hambatan.

Pengendalian yang dilaksanakan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yaitu dengan melakukan evaluasi. Setiap layanan terhadap masyarakat umum, asrama haji menyediakan kotak saran atau kotak pengaduan sehingga dalam pelayanan ada kekurangan bisa dimonitoring/ dievaluasi dalam pelayanan terhadap masyarakat umum.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019

Dalam menganalisis data, peneliti berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Adapun dua faktor yang cukup mendasar mempengaruhinya yaitu:

a. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam memberikan pelayanan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:

1) Luas area

Asrama haji memiliki lahan yang luas, salah satunya untuk area parkir. Selain itu juga memiliki area untuk praktik manasik haji dan umroh. Area untuk praktik manasik haji dan umroh ini tidak hanya digunakan untuk khusus jamaah calon haji yang ingin berangkat ke Tanah suci, akan tetapi juga bisa digunakan untuk masyarakat umum guna untuk memberikan pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan haji dan umroh. Peragaan manasik haji ini adalah salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum diluar sana diluar masa operasional haji, ketika masa operasioanal haji sudah berakhir, area manasik haji masih bisa dipergunakan untuk masyarakat umum.

2) Sarana dan Prasarana

Asrama haji memiliki sarana dan prasarana yang dapat menampung sampai dengan 696 orang, asrama haji punya fasilitas gedung

yang banyak dan juga Mesjid berada didalam asrama haji. Adapun sarana dan prasarana yang ada diasrama haji Embarkasi Banjarmasin adalah masjid syahraza muhtadin, aula Jeddah, dan aula mekkah dengan kapasitas 500 orang, dan sarana peragaan manasik haji. Adapun gedung-gedung yang ada diasrama haji yaitu gedung jabal rahmah dengan kapasitas 252 orang, vip marwah dengan kapasitas 16 orang, madinah dan mina dengan kapasitas 36 orang, bir ali, muzdalifah, arafah dengan kapasitas 72 orang, aziziyah dengan kapasitas 160 orang, dan sa'i dengan kapasitas 56 orang.

Sarana dan prasarana ini yang berupa gedung-gedung dimanfaatkan diluar masa operasional haji untuk acara resepsi perkawinan, seminar-seminar ataupun workshop dan sejenisnya, dan juga digunakan sama seperti hotel yaitu untuk penginapan. Tarif yang ada diasrama haji ini menyesuaikan dengan fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya.

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor pendukung dalam memberikan pelayanan di UPT.

Asrama haji Embarkasi Banjarmasin:.

1) *Personal Branding*

Personal Branding ini sama halnya dengan membandingkan dengan sesuatu yang lain, *branding* atau yang sering dikenal dengan sebutan (*brand*), asrama haji hanya perlu mengganti sebuah nama tempat yang lebih membuat orang tertarik, karena dalam sebutan asrama haji, ada beberapa orang yang memberikan pandangan terhadap nama itu adalah tempat yang islami dan berhubungan dengan keagamaan saja, akan tetapi asrama haji ini

memiliki multifungsi yang memiliki banyak manfaat untuk masyarakat umum.

Dengan sebutan asrama haji pun orang-orang juga banyak tertarik karena asrama haji memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan pelayanan yang berkualitas, memiliki banyak fasilitas yang memadai dan lengkap.

- 2) Belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia yang berlatarbelakang pendidikan perhotelan dalam upaya pemanfaatan sarana dan prasarana diluar musim haji
- 3) Banyak sarana dan prasarana yang sudah berusia lebih 30 Tahun yang memerlukan biaya pemeliharaan yang harus intensif
- 4) Anggaran DIPA yang terbatas karena pengembalian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum dengan sistem pelayanan yang sangat baik, terbukti dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Untuk kekurangan dari segi pelayanan yang diberikan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, seperti gedung-gedung yang ingin dipakai terbentok jadwalnya dengan pelayanan untuk haji dan pelatihan-pelatihan lain.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah sangat bagus, meskipun ada kekurangan-kekurangan dalam pelayanan dan bisa dicarikan solusinya. Dan juga masih

banyak kelebihan-kelebihan dalam pelayanan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin seperti memiliki lahan parkir yang cukup luas tidak seperti hotel. Pelayanan yang diterapkan oleh UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah menunjukkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, baik dari para jamaah maupun dari masyarakat luas.