

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

###### a. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama kabupaten Kapuas beralamat di Jl. Tambun Bungai No. 16, Kelurahan Selat Tengah, kecamatan Selat kabupaten Kapuas provinsi Kalimantan Tengah kode pos 73561.

Email:[kemenagkapuas@yahoo.co.id](mailto:kemenagkapuas@yahoo.co.id)

website:<https://kalteng.kemenag.go.id/kapuas>.

###### b. Sejarah Singkat berdirinya kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Kementerian Agama dibentuk pada 03 Januari 1946. Menteri Agama utama adalah H. Rasjidi, BA, perjalanan panjang Kementerian Agama dari tahun ke tahun semakin dibutuhkan oleh masyarakat dan umat, khususnya di daerah-daerah terpencil. yang pada akhirnya sampai di kabupaten Kapuas.

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas didirikan pada tahun 1974 dengan nama Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas (Bergabung dengan Inspektur Pendidikan Agama, KUA dan staf Penerangan Agama). Adapun kepala Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Kapuas sejak perkembangannya hingga saat ini adalah sebagai berikut:

- 1) KH. Karlin Amin (Alm) (1973-1978)
- 2) H. Moch. Ichsan, BA (Alm) (1978-1986)
- 3) Drs. Rusli Awi (Alm) (1987-1989)
- 4) H. Ahmad Tijam, BA (Alm) (1989-1992)
- 5) Drs. H. Ahzar Slamet (Alm) (1992-1997)
- 6) Drs. H. Johansyah Asmuni (1997-2005)
- 7) Drs. H. Nuran Sarji, M.Pd (2005-2008)
- 8) Drs. H. Mahli (2008-2011)
- 9) Drs. H Masrawan, M.Ag (2011-2013)
- 10) Drs. H. Ahmad Bahrani, M.AP

c. Visi dan Misi

- 1) Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

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

- 2) Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

- a) Meningkatkan kualitas keshalehan umat beragama
- b) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama

- c) Meningkatkan layanan keagamaan yang merata dan bermutu
- d) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- e) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- f) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

d. Tugas dan Fungsi

1) Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah mempunyai tugas untuk melakukan penyusunan materi dan melaksanakan kebijakan khusus, administrasi otoratif, bimbingan teknis, pelatihan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

2) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Menyiapkan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah

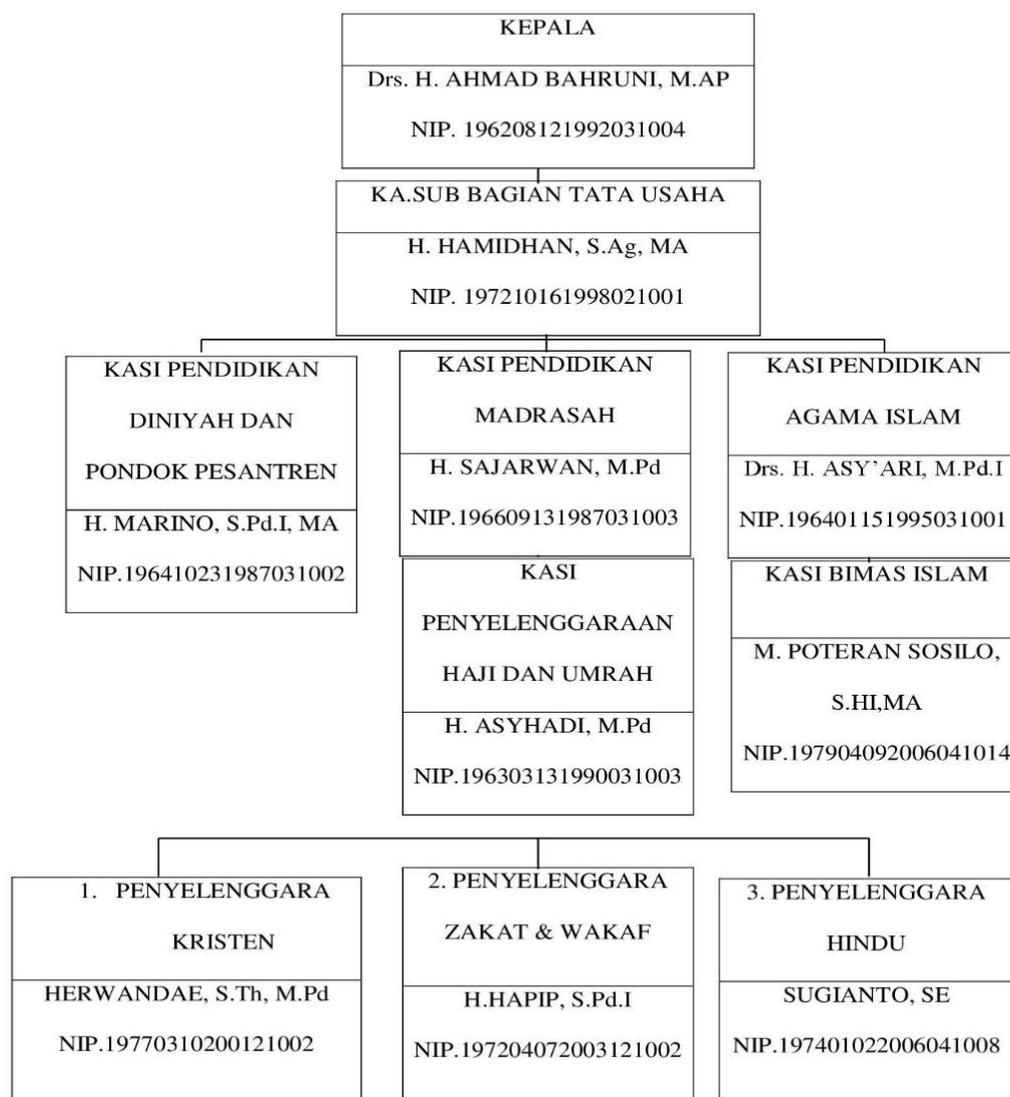
- b) Pelayanan administrasi dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggara ibadah haji dan umrah
- c) Bimbingan teknis dan *supervise* di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah
- d) Koordinasi pelayanan di asrama haji
- e) Evaluasi dan penyusunan laporan di segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Arsip Dokumen Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas<sup>2</sup>

**Struktur Oragnisasi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas**



<sup>2</sup>Arsip Dokumen Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

## **2. Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas**

Pengelolaan pelaksanaan perjalanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas meliputi pelayanan, pengarahan, dan asuransi bagi jemaah. Ketiga komponen tersebut merupakan pencapaian otoritas publik sehingga tercapainya pelaksanaan perjalanan haji dan umrah yang efisien, lancar serta aman.<sup>3</sup> Untuk mensukseskan penyelenggaraan dalam pelayanan haji bagi para jemaah, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menerapkan manajemen untuk mengarahkan dan mengontrol proses pelayanan administrasi sehingga pelayanan administrasi berjalan secara sistematis, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi para jemaah haji. Administrasi yang diterapkan untuk mencapai tujuan segmen koordinator perjalanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, khususnya dengan empat kapasitas administrasi yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengendalian.

### **a. Perencanaan**

Perencanaan dengan menetapkan tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas melalui visi dan misi serta menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti masalah pendaftaran, pembatalan karena wafat dan pembatalan karena kemauan sendiri atau sakit permanen, pelimpahan nomor porsi, dan pelunasan. Tahapan untuk perencanaan itu adalah SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu untuk

---

<sup>3</sup> Ali Rokhmad, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)* (Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU, 2015). h. 3.

bisa menyampaikan kepada para jemaah haji ada ketentuan-ketentuan yang harus dibawa oleh jemaah haji seperti kelengkapan-kelengkapan persyaratan ibadah haji. Adapun perencanaan jangka panjang yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, koordinasi keatasan atau instansi lain, untuk menjadikan satu atap bukan satu pintu maksudnya seperti mengadakan layanan bank dan pembuatan paspor yang diadakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas agar jemaah haji hanya datang ke satu tempat untuk pelayanan ibadah haji, dan meningkatkan sistem formasi, akurasi dan data, jangan sampai ada tumpang tindih data serta tepat sasaran. Karena terkadang orang yang melakukan pembatalan itu tidak tepat sasaran contoh dengan orang yang bukan ahli waris atau kuasa ahli waris karena penunjukan atau pelimpahan nomor porsi/bagian hanya boleh untuk suami, istri, ayah, ibu, anak kandung serta saudara kandung. Perencanaan jangka menengah yaitu, bisa melihat dari list pendaftaran, selanjutnya SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) yaitu untuk melihat jangka tunggu keberangkatan jemaah haji, disitu bisa dilihat 5 tahun mendatang berapa jemaah haji dan siapa saja jemaah haji yang diberangkatkan ibadah haji, bahkan bisa mengetahui jika saat ini mendaftar maka jangka tunggu berangkat jemaah haji terhitung 26 tahun. Perencanaan jangka pendek yaitu bagaimana bisa menyampaikan kapan jemaah haji bisa berangkat, tetap meningkatkan pelayanan baik pendaftaran atau keberangkatan, menentukan keberangkatan jemaah

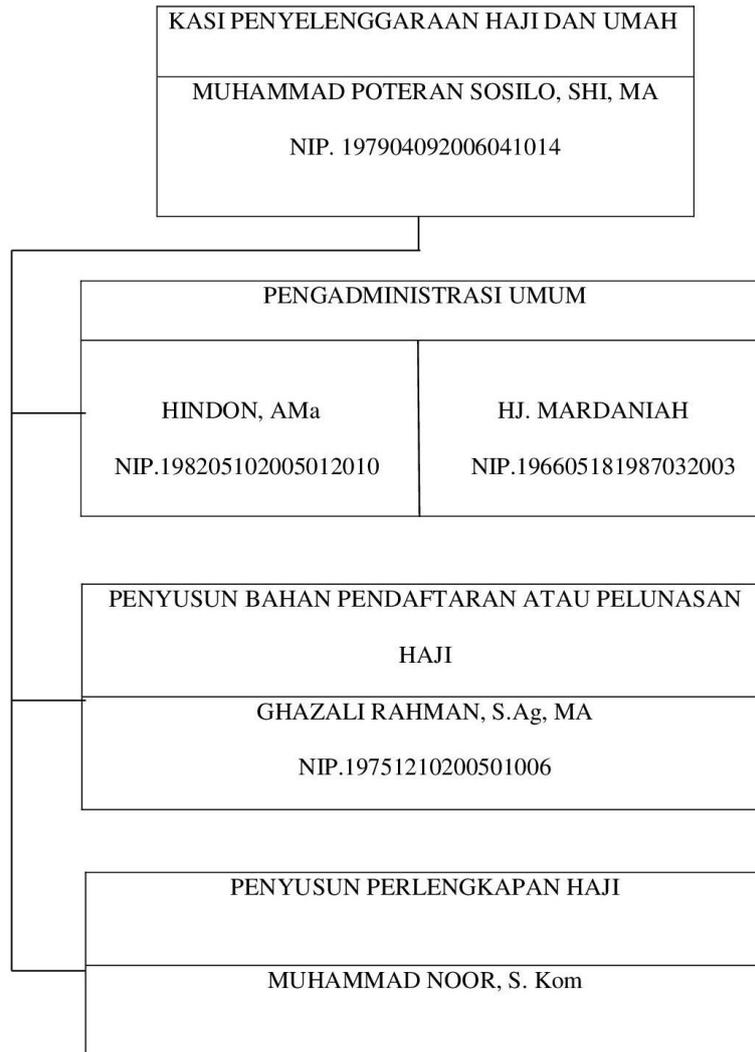
haji, menentukan petugas jemaah haji, menentukan bimbingan manasik haji, membuat regu dan rombongan jemaah haji.<sup>4</sup>

b. Pengorganisasian

Setelah kepastian perencanaan selesai yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, maka pada saat itu penting untuk di pengorganisasian. Setiap organisasi memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan, begitu pula dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah mempunyai staf pengurus pelaksanaan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah haji sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

BAGAN 4. 2 Struktur Segmen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah<sup>5</sup>**Struktur Penyelenggara Haji dan Umrah**

<sup>5</sup> Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Berbagai staf sudah sesuai dengan porsi masing-masing, segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah berjumlah 1 Kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, dan 4 staf dengan 3 uraian jabatan yaitu, pengadministrasian umum, penyusunan bahan pendaftaran atau pembatalan haji, penyusun kelengkapan haji. Adapun ikhtisar jabatan, uraian pekerjaan dan tugas kepala segmen dan staf pengurus segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, sebagai berikut:

- 1) Muhammad Poteran, SHI, MA sebagai PJS Kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah Kabupaten Kapuas. Gambaran pekerjaan yaitu koordinasi dan pemberian pelayanan, bimbingan teknis, pelatihan, serta manajemen dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh dengan uraian tugas yaitu:
  - a) Merencanakan kegiatan segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan menjabarkan rencana operasional segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah.
    - (1) Merencanakan kegiatan pendataan jemaah haji yang akan berangkat
    - (2) Merencanakan kegiatan koordinasi dengan jemaah haji yang akan berangkat
    - (3) Merencanakan kegiatan pemasporan
    - (4) Merencanakan kegiatan bimbingan manasik haji
    - (5) Merencanakan kegiatan rekrutmen petugas haji

- (6) Merencanakan kegiatan pembekalan karu/karom
  - (7) Merencanakan kegiatan koordinasi dengan BPS BPIH
- b) Melaksanakan pelayanan dan bimbingan pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan sehingga pekerjaan berjalan tertib dan lancar
- (1) Melaksanakan pelayanan pendaftaran / pembataan haji regular
  - (2) Melaksanakan pelayanan rekomendasi pembuatan paspor haji dan umrah
  - (3) Melaksanakan pelayanan pemasporan
  - (4) Melaksanakan pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah
  - (5) Melaksanakan pelayanan bimbingan PPIU/PPIHK
  - (6) Melaksanakan pelayanan bimbingan KBIH
  - (7) Melaksanakan pelayanan konsultasi dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
  - (8) Melaksanakan bimbingan teknis dibidang BMH dan keuangan yang bersumber dari APBN/PKOH
  - (9) Melaksanakan bimbingan teknis administrasi dan kearsipan dokumen haji dan umrah
- c) Memeriksa hasil pekerjaan bawahan dilingkungan segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah sesuai prosedur dan peraturan yang relevan untuk menghindari kesalahan

- (1) Memeriksa dan menandatangani SPPH
  - (2) Memeriksa dan menandatangani surat rekomendasi/keterangan
  - (3) Memeriksa dan menandatangani surat-surat
  - (4) Memeriksa dan menandatangani laporan kegiatan
  - (5) Memeriksa dokumen jemaah haji
- d) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dilingkungan segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan cara mencari tahu batas-batas yang ada sehingga akan meningkatkan kinerja keseluruhan dimasa mendatang
- (1) Mengevaluasi kegiatan pendaftaran/pembatalan haji
  - (2) Mengevaluasi kegiatan pemasporan
  - (3) Mengevaluasi kegiatan bimbingan manasik haji
  - (4) Mengevaluasi siskohat
  - (5) Mengevaluasi kegiatan rekrutmen petugas haji
- e) Melaporkan pelaksanaan tugas dilingkungan segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah
- (1) Melaporkan kegiatan pendaftaran/pembatalan haji
  - (2) Melaporkan rekomendasi umrah dan haji khusus
  - (3) Melaporkan kegiatan bimbingan manasik haji
  - (4) Melaporkan kegiatan rekrutmen petugas haji
  - (5) Melaporkan jemaah haji yang berangkat

- f) Melakukan tugas-tugas berbeda yang diperintahkan dengan bantuan atasan baik secara lisan maupun tertulis untuk kelancaran tugas
- 2) Hindon, AMa sebagai pengadministrasi umum. penelaahan jabatan khususnya pelaksanaan tugas, penerimaan, pencatatan, penyimpanan surat dan dokumen sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan kewajiban berjalan lancar dengan uraian proses sebagai berikut:
- a) Menerima, mencatat, dan menyortir surat masuk dan surat keluar, sesuai dengan teknik dan ketentuan yang berlaku sehingga memudahkan pencarian:
    - (1) Menerima dan mengamati surat
    - (2) Mengurutkan surat berdasarkan jenis dan sifatnya
    - (3) Mencatat, menjadwalkan surat
  - b) Mengelompokkan surat atau dokumen sesuai dengan jenis dan sifatnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga memudahkan dalam pendistribusiannya;
    - (1) Mempelajari, mengklasifikasikan dan mengarsipkan SPPH lembar 2, 3, dan 5
    - (2) Mempelajari dan mengarsipkan BPIH setoran awal 3, 4 dan 5
  - c) Mendokumentasikan surat-surat sesuai dengan teknik dan ketentuan yang relevan untuk tertib administrasi

- (1) Menyiapkan map folder, otner, boks arsip dan rak arsip
  - (2) Menyimpan arsip
  - (3) Menyimpan foto jemaah haji
  - (4) Menyelesaikan dokumen paspor
  - (5) Menyusun dan menanda paspor
  - (6) Menempel foto pada BPIH
  - (7) Meyusun pramanifes
  - (8) Memverifikasi nominasi jemaah berhak lunas
  - (9) Menyusun perkecamatan jemaah haji
  - (10)Menyusun rombongan dan regu kloter
  - (11)Menyelesaikan surat panggilan masuk asrama (SPMA)
  - (12)Menyiapkan surat keputusan karu karom bagi jemaah haji
  - (13)Menyiapkan rekomendasi paspor umrah
- d) Mencatat hasil pelaksanaan tanggung jawab secara tertib dan lisan kepada atasan sesuai dengan tata cara yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban
- (1) Mengkonsultasikan draf laporan kepada pimpinan
  - (2) Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas
  - (3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
- e) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan secara tertulis dan lisan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan dengan lancar

- (1) Mempelajari tugas
  - (2) Menjalankan tugas
  - (3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
- 3) Hj. Mardaniah sebagai pengadministrasi umum. Ikhtisar jabatan yaitu melaksanakan tugas, menerima, mencatat menyimpan surat serta dokumen sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dengan uraian tugas sebagai berikut:
- a) Menerima, mencatat, dan menyortir surat masuk dan surat keluar, sesuai dengan teknik dan ketentuan yang berlaku sehingga memudahkan pencarian;
    - 1) Menerima dan mengamati surat
    - 2) Mengurutkan surat berdasarkan jenis dan sifatnya
    - 3) Mencatat, mengagendakan surat
  - b) Mengelompokkan surat atau dokumen sesuai dengan jenis dan sifatnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga memudahkan dalam pendistribusian;
    - 1) Mempelajari, mengklasifikasikan dan mengarsipkan SPPH lembar 2, 3, dan 5
    - 2) Mempelajari dan mengarsipkan BPIH setoran awal 3, 4 dan 5
  - c) Mendokumentasikan surat-surat sesuai dengan teknik dan ketentuan yang relevan untuk tertib administrasi

- 1) Menyiapkan map folder, otner, boks arsip dan rak arsip
  - 2) Menyimpan arsip
  - 3) Menyimpan foto jemaah haji
  - 4) Menyelesaikan dokumen paspor
  - 5) Menyusun dan menanda paspor
  - 6) Menempel foto pada BPIH
  - 7) Meyusun pramanifes
  - 8) Memverifikasi nominasi jemaah berhak lunas
  - 9) Menyusun perkecamatan jemaah haji
  - 10) Menyusun rombongan dan regu kloter
  - 11) Menyelesaikan surat panggilan masuk asrama (SPMA)
  - 12) Menyiapkan surat keputusan karu karom bagi jemaah haji
  - 13) Menyiapkan rekomendasi paspor umrah
- d) Mencatat hasil pelaksanaan tanggung jawab secara tertib dan lisan kepada atasan sesuai dengan tata cara yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban
- 1) Mengkonsultasikan konsep laporan kepada pimpinan
  - 2) Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas
  - 3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
- e) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan secara tertulis dan lisan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan dengan lancar

- 1) Mempelajari tugas
  - 2) Menjalankan tugas
  - 3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
- 4) Ghazali Rahman, S.Ag, MA sebagai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji. Ikhtisar jabatan yaitu menerima, mengumpulkan dan mengklasifikasikan serta mengkaji, menyusun, mendiskusikan bahan pendaftaran atau pembatalan haji sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk tercapainya sasaran sesuai yang diharapkan, dengan uraian tugas sebagai berikut :
- a) Mempelajari dan mengkaji surat dan berkas pendaftaran sesuai dengan teknik dan ketentuan yang relevan, sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan;
    - (1) Mempelajari berkas pendaftaran dan pembatalan haji
    - (2) Menginput data pembatalan sesuai siskohat
    - (3) Menerbitkan SPPH sesuai siskohat
    - (4) Mengarsipkan SPPH lembar 3 dan persyaratan pendaftaran lainnya
    - (5) Melakukan rekapitulasi pendaftaran
  - b) Mempelajari dan mengkaji spesifikasi surat dan berkas pembatalan sesuai dengan teknik dan ketentuan yang relevan, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan;

- (1) Membuat surat permohonan pembatalan / pengembalian setoran awal BPIH
  - (2) Menginput data pembatalan ke aplikasi siskohat
  - (3) Menscan dan mengirim email ke subdit pendaftaran dan pembatalan haji
  - (4) Mengarsipkan berkas pembatalan haji
  - (5) Melaksanakan rekapitulasi pembatalan haji
  - (6) Menindak lanjuti dan pembatalan haji yang retur
- c) Melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait dan/atau instansi lain sesuai dengan prosedur dan pengaturan yang berlaku agar pekerjaan dapat dilaksanakan sebagaimana dimaksud;
- (1) Melakukan rekonsiliasi pendaftaran kepada BPS BPIH minimal 3 bulan sekali
  - (2) Melakukan koordinasikan dengan BPS BPIH dan Kantor Wilayah Kementerian Agama tentang pembatalan dan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH)
- d) Mencatat hasil pelaksanaan tanggung jawab secara tertib dan lisan kepada atasan sesuai dengan tata cara yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban
- e) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan secara tertulis dan lisan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan dengan lancar

- (1) Menyiapkan surat-menyurat
  - (2) Melakukan pengelolaan PKOPIH (pengeola keuangan operasional penyelenggaraan ibadah haji)
  - (3) Memverifikasi berkas permohonan pelimpahan nomor porsi dan membuat rekomendasi pelimpahan nomor porsi
  - (4) Melaksanakan tugas lainnya
- 5) Muhammad Noor, S. Kom sebagai penyusun perlengkapan haji. Ikhtisar jabatan yaitu menerima, mengumpulkan dan mengklasifikasikan serta mengkaji, menyusun, mendiskusikan perlengkapan haji sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk tercapainya sasaran sesuai yang diharapkan, dengan uraian tugas sebagai berikut :
- a) Menerima dan memeriksa perlengkapan haji sesuai prosedur sebagai bahan kajian dalam rangka penyusunan
    - (1) Menerima foto
    - (2) Menerima paspor jemaah haji
    - (3) Menerima dan mengumpulkan bukti setor lunas jemaah haji
    - (4) Menerima lembar vaksin meninghitis
    - (5) Menerima dan memeriksa tas jemaah haji

- b) Mengumpulkan dan mengklasifikasikan bahan perlengkapan ibadah haji sesuai spesifikasi dan prosedur untuk memudahkan apabila diperlukan
  - (1) Mengumpulkan dan mengklasifikasikan foto
  - (2) Mengklasifikasikan paspor jemaah haji
  - (3) Mengklasifikasikan lembar vaksin meninghitis
  - (4) Menyelesaikan pengecekan dan penandaan tas jemaah haji
- c) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara tertulis dan lisan kepada atasan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban
  - (1) Menjadi kontributor berita
  - (2) Melakukan pencetakan informasi kepada pengelola website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas
  - (3) Mengarsipkan informasi berita
  - (4) Mengarsipkan semua kegiatan penyelenggara ibadah haji dan umrah berupa foto dan video
  - (5) Membantu mengelola BMH
  - (6) Membuat laporan rekomendasi paspor umrah dan haji khusus
- d) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik tertulis maupun lisan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan lancar.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

c. Penggerakan/Pelaksanaan

Penggerakan yaitu merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud untuk para pegawai pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi kepada jemaah haji. Penggerakan yang dilakukan untuk merealisasikan perencanaan menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah haji menurut prosedur pelayanan berdasarkan Undang-Undang. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mempunyai prosedur pelayanan kepada jemaah haji berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, sebagai berikut:

1) Pendaftaran Jemaah Haji

Pendaftaran haji merupakan kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan, penyetoran BPIH, dan mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, untuk masyarakat yang bermaksud menunaikan ibadah haji dan dapat dilakukan setiap hari jam kerja senin sampai jum'at dari jam 07.30-16.00 wita, tanpa dibatasi kouta haji nasional. Pendaftaran jemaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

a) Persyaratan Pendaftaran Haji

- (1) Beragama Islam
  - (2) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar
  - (3) Memiliki kartu identitas yang sah sesuai domisili
  - (4) Memiliki kartu keluarga
  - (5) Memiliki akta kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
  - (6) Memiliki tabungan atas nama jemaah haji yang bersangkutan pada BPS-BPIH<sup>7</sup>
- b) Syarat pendaftaran ibadah haji dan mendapatkan nomor porsi yang harus dipenuhi oleh jemaah haji ialah sebagai berikut:
- (1) KTP elektronik (E-KTP) asli + fotocopy 3 lembar
  - (2) Akta kelahiran asli + fotocopy 3 lembar
  - (3) Kartu keluarga + fotocopy 3 lembar
  - (4) Buku nikah + fotocopy 3 lembar
  - (5) Ijazah (kalau ada) + fotocopy 3 lembar
  - (6) Nomor validasi dari BPS (bank penerima setoran) + fotocopy 3 lembar
  - (7) Tabungan haji atas nama yang bersangkutan + fotocopy 3 lembar
  - (8) Bukti aplikasi transfer BIPIH asli dari BPS (bank penerima setoran) + fotocopy 3 lembar

---

<sup>7</sup>PMA RI NO 29 Tahun 2015 Pasal 4.

(9) Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 10 lembar, 4x6 sebanyak 3 lembar (berwarna dengan latar putih, 80% tampak wajah, tidak menggunakan baju dinas, tidak menggunakan peci/topi, bagi wanita memakai busana muslimah. Bagi foto jemaah haji yang mendaftar untuk kamera sudah di fasilitasi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah.<sup>8</sup>

Masing-masing persyaratan yang sudah dilengkapi dokumen-dokumen asli dan fotocopy 3 (tiga) rangkap dengan memasukan ke map yang sudah di sediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sesuai dengan BPS (bank penerima setoran). BNI syariah map berwarna biru, BRI syariah berwarna merah, dan bank syariah mandiri (BSM) atau bank syariah Indonesi (BSI) berwarna kuning.<sup>9</sup>

c) Pelaksanaan pendaftaran ibadah haji regular Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu:

Waktu pelayanan administrasi selama 30 menit dengan biaya pelayanan tidak ada / Rp. 0,- dan produk pelayanan surat pendaftaran pergi haji (SPPH). Jemaah haji mendapatkan informasi tentang tata cara pendaftaran ibadah haji dari staf

---

<sup>8</sup>Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, pendaftar diperoleh informasi pendaftaran ibadah haji. Lalu membuka tabungan haji dengan persyaratan fotocopy KTP, fotocopy KK dan fotocopy akta kelahiran untuk mendapatkan buku tabungan haji dan nomor validasi.

- (1) Jemaah haji mendaftar ke Kementerian Agama (verifikasi berkas), dengan persyaratan nomor validasi, fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopy akta kelahiran, fotocopy buku nikah, fotocopy ijazah terakhir, fotocopy buku tabungan haji dan bukti transfer, menggunakan waktu 5 menit untuk memverifikasi berkas.
- (2) Menginput data dengan persyaratan nomor validasi, fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopy akta kelahiran, fotocopy buku nikah, fotocopy ijazah terakhir, fotocopy buku tabungan haji dan bukti transfer, menggunakan waktu 10 menit untuk terlaksananya input data.
- (3) Melakukan biometrik dengan persyaratan sidik jari dan foto pendaftaran menggunakan waktu selama 3 menit untuk terlaksananya biometrik.
- (4) Mempreview SPPH dengan persyaratan yaitu, lembar SPPH dengan menggunakan waktu 3 menit telah dipreview hasil input pendaftaran.

- (5) Mendatangi SPPH dengan persyaratan lembar SPPH, menggunakan waktu 2 menit.
- (6) Mengagendakan / menyimpan dokumen dengan persyaratan SPPH yang bertanda tangan dan berkas lainnya menggunakan waktu 5 menit untuk diagendakan.
- (7) Menyerahkan lembar SPPH dengan persyaratan yaitu, lembar SPPH menggunakan waktu 2 menit untuk diterimanya SPPH.

d) Prosedur Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Kapuas, sebagai berikut:

- (1) Jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa kartu identitas, pas foto haji, materai, dan setoran awal sebesar Rp.25.000.000.00.
- (2) Jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia
- (3) Jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili
- (4) BPS-BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi nomor validasi
- (5) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel di pas foto jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai

- (6) Jemaah haji mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH
  - (7) Jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkannya kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
  - (8) Jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
  - (9) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/ditempel pas foto jemaah haji ukuran 3x4.
  - (10) Waktu pelayanan selama 30 menit, dengan biaya pelayanan tidak ada / Rp. 0,-, produk pelayanan yaitu surat pendaftaran pergi haji (SPPH), adapun pengaduan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui sta-staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, SMS Centre, Whatsapp, atau Email [phukapuas@yahoo.com](mailto:phukapuas@yahoo.com)
- e) Alur pendaftaran ibadah haji regular Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sebagai berikut:

## (1) Jemaah haji menuju bank

Yang harus dibawa jemaah haji ke bank yaitu, KTP, kartu keluarga, pas foto haji, materai dan uang Rp.25.000.000.00. Lalu jemaah haji buka tabungan haji dan melakukan setoran awal ke rekening BPKH. *Output* jemaah haji mendapatkan buku tabungan, dokumen bukti setoran awal dan nomor validasi

## (2) Jemaah haji menuju Kementerian Agama

Jemaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen dari bank dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan. *Output* jemaah haji mendapatkan dokumen pendaftaran haji (SPPH) dan nomor porsi.<sup>10</sup>

TABEL 4. 1 Data Jemaah Haji Pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

No	Bulan-Tahun	Jemaah Haji Pendaftar
1	Januari 2020	91 jemaah haji
2	Februari 2020	40 jemaah haji
3	Maret 2020	49 jemaah haji
4	April 2020	24 jemaah haji
5	Mei 2020	3 jemaah haji
6	Juni 2020	26 jemaah haji

<sup>10</sup>Arsip Dokumen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

No	Bulan-Tahun	Jemaah Haji Pendaftar
7	Juli 2020	61 jemaah haji
8	Agustus 2020	57 jemaah haji
9	September 2020	64 jemaah haji
10	Oktober 2020	57 jemaah haji
11	November 2020	72 jemaah haji
12	Desember 2020	51 jemaah haji

Sumber: Dokumentasi Data Segmen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas jumlah jemaah haji yang mendaftar ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada tahun 2020 sebanyak 595 jemaah haji. Masing-masing pendaftar pada setiap bulan dengan jumlah berbeda.

## 2) Pembatalan Jemaah Haji

Pembatalan ibadah haji ada dua yaitu apabila jemaah haji meninggal dunia dan membatalkan karena keinginan sendiri atau sakit permanen. Adapun alur dan syarat pembatalan karena meninggal dunia, dan karena keinginan sendiri, untuk yang meninggal dunia di wakikan oleh ahli waris dan yang karena keinginan sendiri maka datang sendiri ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tidak boleh di wakikan.<sup>11</sup> Pengambilan setoran BPIH bagi jemaah

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

haji dilakukan setelah jemaah haji memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

Untuk alasan meninggal dunia, yaitu surat permohonan ahli waris/kuasa ahli waris ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Up. Kasi penyelenggara ibadah haji dan umrah bermaterai Rp.10.000, bukti asli setoran awal BIPIH validasi, bukti asli aplikasi setoran awal (bukti setor dari bank ke rekening Menteri Agama, lembar SPPH (nomor porsi), surat keterangan kematian dari kepala desa/lurah/rumah sakit, surat keterangan ahli waris dari lurah/kepala desa diketahui camat (bermaterai Rp.10.000), surat kuasa ahli waris (bermaterai Rp.10.000), fotocopy KTP jemaah wafat dan ahli waris/kuasa ahli waris, surat pernyataan bertanggung jawab mutlak diketahui oleh camat atau kepala desa (bermaterai Rp.10.000), buku rekening asli jemaah wafat + fotocopy, buku rekening asli ahli waris/kuasa ahli waris sama dengan bank jemaah wafat + fotocopy, semua dimasukkan ke map jepit warna kuning sebanyak 3 rangkap.

Setiap pengajuan pembatalan pihak bersangkutan melengkapi persyaratan pembatalan haji yaitu :

- a) Pelaksanaan pembatalan ibadah haji meninggal dunia, ahli waris langsung ke Kantor Kementerian Agama untuk verifikasi berkas dengan membawa persyaratan, surat permohonan pembatalan, bukti asli setoran awal (BPIH), bukti asli aplikasi setoran, surat keterangan

kematian, surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat pernyataan bertanggung jawab mutlak, fotocopy KTP, buku tabungan asli almarhum, buku rekening asli ahli waris, dan map jepit warna kuning menggunakan waktu 10 menit untuk verifikasi kelengkapan berkas pembatalan.

- b) Pembuatan surat pembatalan dengan persyaratan, BPIH setoran awal dan buku rekening jemaah haji dan ahli waris menggunakan waktu 5 menit untuk surat pembatalan. Pendatanganan surat pembatalan dengan persyaratan yaitu, surat pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menggunakan waktu 2 menit untuk ditandatanganinya surat pembatalan.
- c) Penginputan pembatalan dengan persyaratan, surat permohonan pembatalan, bukti asli setoran awal (BPIH), bukti asli aplikasi setoran, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat pernyataan bertanggung jawab mutlak, fotocopy KTP, buku tabungan asli, buku rekening asli ahli waris, dan surat pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menggunakan waktu 10 menit untuk terinputnya berkas pembatalan.
- d) Pengiriman surat pembatalan dengan persyaratan yaitu, surat pembatalan, asli BPIH setoran awal dan buku rekening ahli waris menggunakan waktu 5 menit untuk terkirim surat pembatalan via email ke subdit pendaftaran Kementerian Agama RI.

- e) Register buku kendali dengan persyaratan, surat pembatalan dan berkas pembatalan menggunakan waktu 5 menit untuk surat pembatalan yang sudah teregister. Penyerahan tembusan surat pembatalan dengan persyaratan, surat pembatalan menggunakan waktu 3 menit untuk menerima tembusan surat pembatalan.

Untuk alasan keinginan sendiri atau sakit permanen, yaitu surat permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Up.Kasi penyelenggara ibadah haji dan umrah bermaterai Rp.10.000, bukti asli setoran awal BIPIH validasi dan SPPH, bukti asli aplikasi setoran (bukti setor dari bank ke rekening Menteri Agama), bukti rekening asli + fotocopy, KTP asli + fotocopy, semua di masukkan ke map jepit warna merah sebanyak 3 rangkap.

Setiap pengajuan pembatalan pihak bersangkutan melengkapi persyaratan pembatalan haji yaitu :

- a) Jemaah haji langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk verifikasi berkas dengan persyaratan, surat permohonan pembatalan, bukti asli setoran awal (BPIH), bukti asli aplikasi setoran, fotocopy KTP, buku tabungan asli, dan map jepit warna kuning, menggunakan waktu 10 menit untuk verifikasi kelengkapan berkas pembatalan.
- b) Pemuatan surat pembatalan dengan persyaratan, BPIH setoran awal dan buku rekening jemaah haji, menggunakan waktu 5 menit untuk surat pembatalan. Penandatanganan surat pembatalan dengan

persyaratan, surat pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menggunakan waktu 2 menit untuk ditandatanganinya surat pembatalan.

- c) Penginputan pembatalan dengan persyaratan, surat permohonan pembatalan bukti asli setoran awal (BPIH), bukti asli aplikasi setoran, fotocopy KTP, buku tabungan asli, dan surat pembatalan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menggunakan waktu 10 menit untuk terinputnya berkas pembatalan.
- d) Pengiriman surat pembatalan dengan persyaratan, surat pembatalan, BPHI asli dan buku rekening jemaah haji menggunakan waktu 5 menit untuk surat pembatalan yang sudah teregister. Penyerahan tembusan surat pembatalan dengan persyaratan, surat pembatalan menggunakan waktu 3 menit untuk
- e) menerima tembusan surat pembatalan.<sup>12</sup>

TABEL 4. 2 Data Jemaah Haji Pembatalan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

No	Tanggal	No. SPM	Nomor Porsi	Nama Jemaah Haji	Alasan Pembatalan
1	15 Januari 2020	B.0079/BAR/BPKH/1/2020	1800043894	Nordin	Wafat
2	20 Januari 2020	B.0095/BAR/BPKH/1/2020	1800036923	Alus	Wafat
3	20 Januari 2020	B.0137/BAR/BPKH/1/2020	1800024733	Amat Yaman	Wafat

<sup>12</sup>Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>No. SPM</b>	<b>Nomor Porsi</b>	<b>Nama Jemaah Haji</b>	<b>Alasan Pembatalan</b>
4	21 Januari 2020	B.0148/BAR/BPKH/1/2020	1800016184	Utin	Keinginan sendiri
5	21 Januari 2020	B.0148/BAR/BPKH/1/2020	1800041844	Hamidan	Keinginan sendiri
6	03 Februari 2020	B.0137/BAR/BPKH/1/2020	18000413	Sholih	Wafat
7	06 Februari 2020	B.0280/BAR/BPKH/2/2020	1800041358	Murjani	Wafat
8	06 Februari 2020	B.0337/BAR/BPKH/2/2020	1800035065	Abdul Kadir	Keinginan sendiri
9	06 Februari 2020	B.0326/BAR/BPKH/2/2020	1800035066	Lisa	Keinginan sendiri
10	11 Februari 2020	B.0337/BAR/BPKH/2/2020	1800042550	Basnah	Keinginan sendiri
11	11 Februari 2020	B.0337/BAR/BPKH/2/2020	1800041049	Usup. A	Keinginan Sendiri
12	21 Februari 2020	B.0460/BAR/BPKH/2/2020	1800032994	Nafsiah Hilmi	Keinginan sendiri
13	08 April 2020	B.0942/BAR/BPKH/4/2020	1800026811	Syahrifin	Wafat
14	13 April 2020	B.0965/BAR/BPKH/4/2020	1800032602	Amat Tuhalus	Keinginan sendiri
15	13 April 2020	B.0965/BAR/BPKH/4/2020	1800032601	Habibah	Keinginan sendiri

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>No. SPM</b>	<b>Nomor Porsi</b>	<b>Nama Jemaah Haji</b>	<b>Alasan Pembatalan</b>
16	22 April 2020	B.1044/BAR/BPKH/4/2020	1800049549	Noorliana	Keinginan sendiri
17	22 April 2020	B.1044/BAR/BPKH/4/2020	1800049550	Maranti	Keinginan sendiri
18	27 April 2020	B.1084/BAR/BPKH/4/2020	1800058386	Nor Mawardah	Wafat
19	30 April 2020	B.1118/BAR/BPKH/4/2020	1800053178	Rika	Wafat
20	15 Mei 2020	B.1230/BAR/BPKH/5/2020	1800039592	Adi	Keinginan sendiri
21	15 Mei 2020	B.1230/BAR/BPKH/5/2020	1800039591	Ernawati	Keinginan sendiri
22	28 Mei 2020	B.1331/BAR/BPKH/5/2020	1800057543	Sukarti	Wafat
23	08 Juni 2020	B.1383/BAR/BPKH/6/2020	1800043348	Jainal Helmi	Wafat
24	25 Juni 2020	B.1561/BAR/BPKH/6/2020	1800054214	Suselawati	Keinginan sendiri
25	08 Juli 2020	B.1705/BAR/BPKH/7/2020	1800027440	Darul	Keinginan sendiri
26	14 Juli 2020	B.1760/BAR/BPKH/7/2020	1800034659	Hanapi	Wafat
27	29 Juli 2020	B.1937/BAR/BPKH/7/2020	1800027124	Bastian	Keinginan sendiri
28	30 Juli 2020	B.1953/BAR/BPKH/7/2020	1800054148	Amin	Keinginan sendiri
29	07 Agustus 2020	B.2040/BAR/BPKH/8/2020	1800039397	Maskuni Sulaiman Duri	Wafat

No	Tanggal	No. SPM	Nomor Porsi	Nama Jemaah Haji	Alasan Pembatalan
30	19 Agustus 2020	B.2140/BAR/BPKH/8/2020	1800029728	Hani Fatimah	Wafat
31	09 September 2020	B.2305/BAR/BPKH/9/2020	1800038530	Fiyaya	Keinginan sendiri
32	10 September 2020	B.2320/BAR/BPKH/9/2020	1800055187	Mahmudah	Wafat
33	10 September 2020	B.2320/BAR/BPKH/9/2020	1800042396	Harlini	Wafat
34	10 September 2020	B.2320/BAR/BPKH/9/2020	1800042395	Attaillah	Keinginan sendiri
35	21 September 2020	B.2431/BAR/BPKH/9/2020	1800025218	Suriyani	Wafat
36	23 September 2020	B.0262/BLR/BPKH/09/2020	1800023431	Muliati	Wafat
37	25 September 2020	-	1800022694	Norsehan	Keinginan sendiri
38	12 Oktober 2020	B.2625/BAR/BPKH/10/2020	1800042226	Fitriah	Wafat
39	22 Oktober 2020	B.2740/BAR/BPKH/10/2020	1800026236	Taher	Wafat
40	05 November 2020	B.2828/BAR/BPKH/11/2020	1800057076	Ahmad Bayan Maki	Keinginan sendiri

No	Tanggal	No. SPM	Nomor Porsi	Nama Jemaah Haji	Alasan Pembatalan
41	06 November 2020	B.2844/BAR/BPKH/11/2020	1800036106	Kariah	Keinginan sendiri
42	12 November 2020	B.2914/BAR/BPKH/11/2020	1800035753	Hamkani	Keinginan sendiri
43	16 November 2020	B.2924/BAR/BPKH/11/2020	1800051878	Abdul Hamid	Wafat
44	01 Desember 2020	B.3082/BAR/BPKH/12/2020	1800034502	Siti Rafiqoh	Wafat
45	02 Desember 2020	B.3093/BAR/BPKH/12/2020	1800038700	Paujiah	Wafat
46	18 Desember 2020		1800035553	Riduansyah HD	Wafat
47	30 Desember 2020		1800057034	Haderi	Wafat

Sumber: Dokumentasi Data Segmen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

Dari tabel diatas terlihat, bahwa terdapat penurunan pada jemaah haji pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas karena adanya jemaah haji yang membatalkan karena wafat dan keinginan sendiri. Pembatalan ibadah haji di tahun 2020 berjumlah 47 jemaah haji, dengan jumlah 24 jemaah haji, pembatalan karena wafat dan 23 jemaah haji pembatalan karena keinginan sendiri. Sehingga mengakibatkan berkurangnya jemaah haji yang diberangkatkan ibadah

haji yang akan mendatang. Seharusnya terdapat 595 jemaah haji yang mendaftar di tahun 2020 atau bisa disebut yang akan diberangkatkan, karena adanya pembatalan jemaah haji karena wafat dan keinginan sendiri maka menjadi 548 jemaah haji yang diberangkatkan.

### 3) Pelimpahan Nomor Porsi

Surat edaran Nomor 20002 Tahun 2020 tentang pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Persyaratannya yaitu, usia minimal 12 tahun calon penerima pelimpahan nomor porsi telah berusia minimal 12 tahun pada saat pengajuan pelimpahan karena persyaratan keberangkatan jemaah haji berusia paling rendah 18 tahun. Dilakukan 1 kali pelimpahan nomor porsi hanya untuk satu pelimpahan, berlaku 1 nomor porsi bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari satu, hanya dapat dilimpahkan satu nomor porsi dan nomor posri lainnya dibatalkan

#### a) Syarat jemaah haji meninggal dunia sebagai berikut:

- (1) Salinan akta kematian dari Disdukcapil
- (2) Bukti asli setoran awal atau setoran lunas BPIH (biaya perjalanan ibadah haji)
- (3) Surat kuasa asli penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah atau Kepala Desa

- (4) Surat asli keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah penerima pelimpahan sebagaimana format terlampir
- (5) Salinan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran/surat kenal lahir, salinan akta nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan nomor porsi dengan menunjukkan aslinya

b) Ketentuan pelimpahan nomor porsi sebagai berikut:

Ketentuan nomor porsi diberlakukan bagi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Jemaah meninggal dunia yang bisa dilimpahkan terhitung meninggal mulai tanggal 29 april 2019. Dan yang bisa menggantikan nomor porsi adalah suami, istri, ayah, ibu, anak kandun, saudara kandung atau yang ditunjuk telah mendapat persetujuan semua ahli waris.

- (1) Syarat jemaah haji sakit permanen tetap
- (2) Surat asli sakit dari rumah sakit pemerintah
- (3) Bukti asli setoran awal atau setoran lunas BPIH (biaya perjalanan ibadah haji)
- (4) Surat kuasa asli penunjukkan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung, atau oleh RT, RW, dan Lurah atau Kepala Desa
- (5) Surat asli keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan sebagaimana format terlampir

- (6) Salinan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran/surat kenal lahir, salinan akta nikah, atau bukti lain jemaah penerima nomor porsi dengan menunjukkan aslinya.<sup>13</sup>

TABEL 4. 3 Data Jemaah Haji Pelimpahan Nomor Porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

<b>No</b>	<b>Tanggal Pelimpahan</b>	<b>Tanggal Pendaftaran Haji</b>	<b>Alasan Pelimpahan</b>
1	04 Maret 2020	14 Februari 2011	Sakit Pemanen
2	04 April 2020	7 April 2014	Wafat
3	04 Juni 2020	13 Desember 2011	Wafat
4	04 Juni 2020	18 November 2013	Wafat
5	04 Juli 2020	20 Oktober 2011	Wafat
6	04 Agustus 2020	05 Juni 2020	Wafat
7	04 September 2020	03 Oktober 2011	Wafat
8	04 September 2020	24 Agustus 2018	Wafat
9	04 Oktober 2020	22 Agustus 2011	Wafat
10	04 Oktober 2020	27 Desember 2012	Wafat
11	04 November 2020	25 November 2011	Wafat

Sumber: Dokumentasi Data Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

<sup>13</sup>Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Dari tabel diatas terlihat, bahwa terdapat 11 jemaah haji pelimpahan nomor porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada tahun 2020. Dengan jumlah 10 jemaah haji pelimpahan nomor porsi karena wafat dan 1 jemaah haji pelimpahan nomor porsi karena sakit permanen. Semua pelimpahan nomor porsi karena wafat dan sakit permanen di tahun 2020 dilimpahkan kepada anak kandung jemaah haji.

4) Pelayanan Penyusunan Dokumen Kelengkapan Perjalanan Ibadah Haji

Dokumen kelengkapan perjalanan haji yaitu dimulai dari pembuatan paspor haji. Jemaah haji yang sudah terdaftar dan mempunyai nomor porsi maka masuk dalam kouta pemberangkatan ibadah haji. Dalam pembuatan paspor jemaah haji harus melengkapi persyaratan yaitu fotocopy KTP, fotocopy kartu keluarga, fotocopy akta kelahiran, fotocopy surat nikah, fotocopy ijazah dan menunjukkan dokumen yang aslinya. Tetapi jika jemaah haji sudah mempunyai paspor maka harus membawa fotocopy paspor serta yang aslinya, juga membawa fotocopy KTP dan kartu keluarga, karena untuk nama paspor jemaah haji harus memiliki 3 suku kata, jika nama jemaah hanya 1 kata maka ditambah nama ayah dan nama kakek. Pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terkait pembuatan paspor adalah mendampingi dan mengkoordinir jemaah haji dalam kegiatan dokumen-dokumen untuk keperluan pembuatan paspor dan mengantarkan jemaah haji sampai ke Kantor Imigrasi yang

bertempat di Ibu Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Pembuatan paspor jemaah haji dilakukan di kantor imigrasi Palangkaraya, dengan biaya pembuatan paspor sebesar Rp.350.000,00 yang di bebaskan kepada jemaah haji.<sup>14</sup>

5) Pelayanan Pelunasan Penyelenggaraan Ibadah Haji

Semua jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk membayar biaya perjalanan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam memberikan pelayanan biaya perjalanan ibadah haji bekerjasama dengan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji yang langsung ditunjuk oleh pemerintah, awal mulai pembukaan rekening tabungan haji, membayar setoran awal sebanyak Rp.25.000.000.00, dan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Adapun bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang telah ditunjuk pemerintah, diantaranya Bank Negara Indonesia (BNI Syariah), Bank Rakyat Indonesia (BRI Syariah), dan Bank Syariah Mandiri (BSM).<sup>15</sup>

6) Pelayanan Bimbingan Jemaah Haji

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah biasa nya melakukan bimbingan

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Ibu Hindon, Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Ghazali Rahman, Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

manasik haji sebanyak 10 kali pertemuan dengan berkoordinasi dengan KUA kecamatan masing-masing yang dibimbing tokoh masyarakat kepada jemaah haji sebanyak 8 kali dan melaksanakan bimbingan di Kabupaten Kapuas sebanyak 2 Kali.<sup>16</sup> Akan tetapi di Tahun 2020 hanya diadakannya bimbingan pramanasik.

TABEL 4. 4 Daftar Hadir Narasumber Pembinaan Bimbingan Pramanasik dan Perjalanan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020

No	Nama Pemateri	Materi
1	H. Moh. Asbli, S. Sos M. HI	Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
2	H. Asyhadi, M. Pd	Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2021
3	H. Hamidan, S.Ag, MA	Bimbingan Manasik Haji
4	H. Ahmad Zayat, S. KM	Kesehatan Jemaah Haji

Sumber: Dokumentasi Data Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas 2020

Pada tabel di atas terlihat, bahwa diadakannya bimbingan pramanasik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada tahun 2020. Bimbingan pramanasik ini dilakukan oleh jemaah haji yang batal diberangkatkan ibadah haji di tahun 2020 dengan 4 materi dan 4 orang pemateri. Karena diadakannya bimbingan pramanasik haji sehingga hanya dilakukan 1 kali dengan 15 angkatan karena mengingat adanya pandemi covid-19. Bimbingan pramanasik haji dilaksanakan di

<sup>16</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

Kabupaten Kapuas yang bertempat di Aula Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

a) Tujuan kegiatan pramanasik ini dilaksanakan adalah untuk:

- (1) Memberikan bekal kepada jemaah haji tentang penyelenggaraan ibadah haji
- (2) Memberikan keterampilan dan kemampuan kepada jemaah haji tentang pelaksanaan ibadah haji
- (3) Memberikan pengetahuan dan kemampuan tata cara kesehatan dan keselamatan kepada jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji
- (4) Memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang kemungkinan akan terjadi kepada jemaah haji saat perjalanan ibadah haji atau selama di tanah suci dalam membentuk jemaah haji yang istiho'ah dan mandiri
- (5) Untuk memudahkan jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji dan mendapatkan predikat haji yang mabrur.

7) Pelayanan Pemberangkatan Jemaah haji

Pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Kabupaten Kapuas yang dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkoordinasi dengan pemerintah daerah setempat, dengan menggunakan bus menuju asrama haji Palangkaraya Kalimantan Tengah.

Adapun laporan keberangkatan jemaah haji yang tidak diberangkatkan tahun 2020 karena pemerintah Arab Saudi yang tidak menerima jemaah haji akibat pandemi covid-19 yang mana sebagai berikut:

Jumlah total jemaah haji Kabupaten Kapuas yang batal berangkat di tahun 2020 berjumlah 359 orang yaitu:

- Laki-laki berjumlah : 168 orang
- Perempuan berjumlah : 191 orang
- Usia termuda berumur 28 tahun
- Usia tertua/lansia berumur 83 tahun

Data jemaah haji perkecamatan yang batal diberangkatkan di tahun 2020:

- Kecamatan Selat : 206 orang
- Kecamatan Basarang : 6 orang
- Kecamatan Kapuas Timur : 43 orang
- Kecamatan Kapuas Barat : 4 orang
- Kecamatan Mantangai : 9 orang
- Kecamatan Kapuas Kuala : 4 orang
- Kecamatan Kapuas Hilir : 7 orang
- Kecamatan Kapuas Murung : 23 orang
- Kecamatan Pulau Petak : 25 orang
- Kecamatan Tamban Catur : 10 orang
- Kecamatan Bataguh : 22 orang

Jumlah jemaah yang tidak jadi diberangkatkan di tahun 1441 H/ 2020 M: 359 orang<sup>17</sup>

d. Pengawasan

Tahap terakhir dalam fungsi manajemen yaitu pengawasan yang pada pelaksanaannya yaitu berupa evaluasi program kerja yang telah dijalankan sebelumnya oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan baik itu berupa kesalahan ataupun penyimpangan maka dari itu diperlukan nya pengawasan yang baik oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Untuk mencegah hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah melakukan pengawasan setiap hari pada staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah ketika terjadi suatu permasalahan tentang kinerja yang sudah dijalankan baik berupa pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, kelengkapan-kelengkapan persyaratan perjalanan ibadah haji dan pelunasan atau seputar pelayanan lainnya.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Wawancara dengan Ibu Hindon, Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

### **3. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas kepada kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah pada tahun 2020, pelaksanaan pelayanan administrasi ibadah haji tidak terlepas dari faktor penghambat dan pendukung antara lain:

- a. Penghambat pelayanan administrasi pada jemaah haji
  - 1) Terdapat beberapa kesalahan data dari jemaah haji, data yang biasanya salah seperti ejaan dalam nama jemaah haji
  - 2) Tempat tanggal lahir yang berbeda antara di kartu tanda penduduk (KTP) dengan data lainnya seperti kartu keluarga (KK), akta kelahiran serta ijazah jemaah haji. untuk mengatasinya jemaah haji langsung diarahkan oleh staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk merubah ke Capil.
  - 3) Kurangnya berkas persyaratan jemaah haji
  - 4) Bergantinya nomor telepon jemaah haji sehingga susah untuk dihubungi. Untuk mengatasinya staf penyelenggara ibadah haji dan umrah meminta bantuan ke KUA di kecamatan tersebut untuk datang ke alamat jemaah haji.
  - 5) Bepindahnya domisili atau alamat tidak melapor ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sehingga susah untuk didatangi.
- b. Penghambat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

- 1) Layanan jaringan internet yang tiba-tiba hilang (gangguan) sehingga memperlambat proses data jemaah haji.
  - 2) Tidak terdapat ruangan khusus untuk kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah. Serta ruangan penyelenggara ibadah haji dan umrah yang belum memadai dalam pelayanan administrasi ibadah haji untuk menampung banyak jemaah haji.
- a. Pendukung pelayanan administrasi pada jemaah haji
- 1) Jemaah haji yang berpendidikan memiliki pengetahuan, yang biasanya lebih mudah memahami seputar pelayanan administrasi ibadah haji dibandingkan dengan jemaah haji yang tingkat pendidikannya kurang sehingga sulit untuk memahami.
  - 2) Jemaah haji yang lengkap memiliki kelengkapan-kelengkapan persyaratan ibadah haji sehingga mempermudah/mempercepat proses pelayanan administrasi ibadah haji.
- b. Pendukung pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas
- 1) Sumber daya manusia yang mencukupi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah haji dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya masing-masing sehingga tidak ada ketebengkalaiian dalam pelayanan administrasi ibadah haji.
  - 2) Koordinasi antar pegawai dan antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan administrasi dapat dioptimalkan.
  - 3) Jaringan internet yang memperlancar proses data jemaah haji.

- 4) Adanya sarana dan prasarana seperti komputer yang terintegrasi ke SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), printer, sidik jari, dan kamera.
- 5) Lokasi tempat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang strategis dengan penduduk sekitar karena berlokasi di jantung kota Kapuas.<sup>19</sup>

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas**

Dalam hal ini dibalik pelayanan administrasi ada kata penting yaitu manajemen, manajemen yang baik ialah manajemen yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menerapkan manajemen pelayanan administrasi dengan memperhatikan tahapan-tahapan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan. yaitu sebagai berikut :

#### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan adalah tahap pertama dalam manajemen, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam perencanaan ini, Bapak Muhammad Poteran Sosilo, SHI, MA selaku kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah pada saat wawancara menjelaskan

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Poteran, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, 17 Juni 2021.

bahwa menyusun sebuah perencanaan dengan menetapkan tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas melalui visi dan misi serta penyusunan SOP (standar operasional prosedur) dimasa akan mendatang sesuai dengan yang telah dirancang. Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah disusun dalam bidang-bidang pelayanan administrasi mulai dari pendaftaran sampai pemulangan jemaah haji yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama. Perencanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementeria Agama Kabupaten Kapuas, antara lain: perencanaan pendaftaran, perencaaan pembatalan, perencanaan pelimpahan nomor porsi, pelunasan BPIH, perencanaan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji.

Menurut peneliti dalam perencanaan keseluruhan program-program pelayanan administrasi yang telah dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas secara umum sudah sesuai dengan teori perencanaan yaitu menentukan tujuan, visi, misi dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan. dan menyusun bidang-bidang pelayanan administasi yang dilakukan untuk mencapai hasil maksimal seperti yang diinginkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah tahap kedua dalam manajemen. Setelah bidang-bidang yang sudah terencana maka selanjutnya dilakukan

pengorganisasian. Staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan teori fungsi manajemen pengorganisasian yaitu penempatan pegawai terhadap pembagian tugas kerja sesuai dengan keahlian dalam bidangnya yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Adapun bentuk pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah sebagai berikut: Muhammad Poteran Sosilo, SHI, MA, sebagai PJS ketua segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, Hindon, AMa, sebagai JFU pengadministrasi umum, Hj. Mardaniah, sebagai JFU pengadministrasi umum, Ghazali Rahman, S.Ag, MA, sebagai JFU penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, Muhamad Noor, S. Kom, sebagai JFU penyusun perlengkapan haji.

Menurut peneliti dalam pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu membuat pembagian struktur organisasi, memiliki tugas yang jelas dan bertanggung jawab atas jabatan dan tugas yang sudah ditetapkan.

c. Penggerakan atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Penggerakan adalah tahap ketiga dalam manajemen. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya dilakukan penggerakan yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi yang diarahkan dan dilaksanakan sesuai dengan tahap perencanaan sebelumnya. Pelayanan administrasi ibadah haji yang dilakukan di

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah. Berdasarkan prosedur pelayanan administrasi ibadah haji yang di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Adapun pelayanan administrasi yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah antara lain: pelayanan administrasi pendaftaran, pelayanan pembatalan, pelayanan pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan perjalanan ibadah haji.

Dilihat dari bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memberikan bentuk pelayanan administrasi yang sesuai dengan teori bentuk layanan, yaitu pelayanan lisan, pelayanan perbuatan, dan pelayanan tulisan. Pelayanan lisan yang diberikan kepada jemaah haji atau masyarakat tertentu yang berkepentingan dengan tatap muka secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Pelayanan lisan secara tidak langsung seperti melalui media telepon yang juga di terapkan di Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Jemaah haji yang berkepentingan bisa tanya jawab dengan staf penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan melewati media telepon saat jam kerja sehingga jemaah haji tidak harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Staf penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dituntut harus memahami

permasalahan ibadah haji atau keluhan oleh jemaah haji seputar ibadah haji, seperti yang menyangkut persyaratan kelengkapan ibadah haji, prosedur ataupun pelaksanaan ibadah haji. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu memberikan penjelasan atau keterangan kepada jemaah haji seputar ibadah haji seperti persyaratan ibadah haji, prosedur pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, dan pelunasan secara langsung kepada jemaah haji dengan menggunakan kata-kata.

Pelayanan tulisan yaitu pelayanan yang melalui tulisan atau gambar seperti brosur/pamflet dan banner sebagai petunjuk dan informasi pelayanan administrasi kepada jemaah haji yang meliputi pemberitahuan persyaratan, prosedur pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi serta alur dalam melakukan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi yang terdapat dalam ruangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Dengan adanya *website* oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk bisa di akses masyarakat Kabupaten Kapuas yang merupakan salah satu pelayanan tertulis, yang bertujuan untuk mengetahui berita-berita terbaru dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Adapun pelayanan keluhan berupa tulisan seperti kotak saran oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan administrasi yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Pelayanan perbuatan yaitu merupakan pelayanan dengan tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan perbuatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah bisa dilihat dari staf dalam mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dalam hal pendaftaran seperti *update* data jemaah haji, pelayanan pembatalan, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan dokumen paspor haji, pelayanan pelunasan.

Menurut peneliti dalam penggerakan sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu menggerakkan staf-staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk menjalankan tugas yang sudah diberikan sesuai dengan tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dan sesuai dengan teori bentuk layanan seperti pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah tahap terakhir dalam manajemen. Pengawasan merupakan proses setelah semua aktivitas kerja dalam kegiatan pelayanan administari ibadah haji sudah sesuai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pengawasan yang sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing.

Proses pengawasan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas setiap sebulan sekali dan dikontrol setiap harinya oleh kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, setiap sebulan sekali dengan melakukan rapat evaluasi diantara staf-staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, dan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Hal yang dibahas dalam evaluasi mengenai kendala yang dialami yaitu tentang pelayanan administrasi yang di berikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Maksud dari rapat evaluasi tersendiri yaitu untuk menilai kinerja staf-staf di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam pelaksanaan memberikan pelayanan administrasi ibadah haji kepada jemaah haji untuk dibuat perbaikan apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan, sesuai dengan teori pengawasan bahwa kegiatan dalam pengawasan adalah menilai pelaksanaan yang perlu dilakukannya perbaikan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana awal yaitu tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Menurut peneliti pengawasan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen, yaitu memastikan aktifitas yang terlaksana sudah sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Jadi, manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam aktivitas yang dimulai dari

perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan pengawasan dalam memberikan pelayanan administrasi untuk jemaah haji yang menurut peneliti sudah terlaksana dan dapat dikatakan sudah baik, berdasarkan indikator ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dan nyaman, jemaah haji mendapatkan pelayanan ibadah haji dengan baik dan nyaman seperti tersedianya tempat duduk tunggu untuk jemaah haji, staf-staf yang cepat dan tanggap dalam melayani berbagai pertanyaan dari jemaah haji mengenai seputar ibadah haji yang kurang dipahami oleh jemaah haji.
- 2) Mendapatkan perlakuan sama tanpa pilih kasih, yaitu semua masyarakat siapapun itu, pegawai, buruh, atau pedagang dan lain-lain semuanya diperlakukan sama oleh staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam pemberian pelayanan administrasi ibadah haji.
- 3) Mendapatkan kemudahan dalam mengurus kepentingan jemaah haji, seperti tersedia layanan secara tidak langsung melalui media telepon sehingga jemaah haji tidak harus ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk menanyakan sesuatu.
- 4) Jemaah haji mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dalam informasi mengenai biaya penyelenggaraan ibadah haji, serta pembuatan paspor yang ditanggung jemaah haji ketika di kantor

imigrasi, yang dibimbing oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

## **2. Analisis Penghambat dan Pendukung Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas**

Dalam rangka pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas oleh staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah terdapat beberapa penghambat dan pendukung yang timbul dalam pelayanan administrasi ibadah haji. akan tetapi staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah sudah berusaha memberikan pelayanan administrasi dalam mengatasi penghambat dan pendukung tersebut. Sehingga pelayanan administrasi yang mereka berikan tidak hanya sebatas tuntutan sebagai penyedia jasa pelayanan, pelayanan administrasi yang diberikan sesuai dengan teori penelitian yang peneliti teliti, yaitu sebagai berikut :

- a. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam memberikan pelayanan yang akurat, berusaha tidak membuat kesalahan apapun dan menyampaikan seputar ibadah haji dengan cepat dan tanggap. staf penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki kemampuan cepat, tanggap, dan tepat melayani jemaah haji dalam pelayanan administrasi ibadah haji. Dalam pelayanan administrasi ibadah haji staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah cepat dalam melayani seputar pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, serta tanggap saat ditanya

seputar ibadah haji, kelengkapan-kelengkapan perjalanan ibadah haji, seperti persyaratan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan nomor porsi. Juga sudah berusaha untuk mengetahui apa saja kebutuhan dan keluhan dari jemaah haji.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan para staf segmen penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk membantu jemaah haji dan selalu merespon apa saja permintaan dari jemaah haji, juga menginformasikan dalam pelayanan administrasi ibadah haji secara cepat, juga berusaha memberikan kemudahan mengadakan hubungan dan pendekatan kepada jemaah haji. Koordinasi antar pegawai dan antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan administrasi dapat dioptimalkan. Staf staf penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki kemauan untuk membantu jemaah haji dan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku staf penyelenggara ibadah haji dan umrah menumbuhkan kepercayaan kepada jemaah haji, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas menciptakan rasa aman bagi jemaah haji. Jaminan berarti bahwa staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah dari jemaah haji. Staf

- penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang baik seputar pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan kepada jemaah haji. Dengan adanya sumber daya manusia yang mencukupi pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah sehingga memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah haji dengan staf yang memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya masing-masing sehingga tidak ada ketebengkalaian dalam pelayanan administrasi ibadah haji.
- d. Empati (*empathy*), yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mampu memahami masalah dari jemaah haji dan bertindak demi kepentingan jemaah haji, serta memberikan perhatian personal kepada jemaah haji tanpa memandang pangkat dan memiliki jam operasi yang nyaman. Staf penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki kemampuan untuk mengadakan pelayanan administrasi untuk mendengarkan apa saja keinginan atau aspirasi dari jemaah haji, dan kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi-informasi baru kepada jemaah haji secara langsung maupun secara media telepon.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas, perlengkapan, yang digunakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, serta penampilan staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah. Staf segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Kapuas yaitu memberikan fasilitas fisik untuk melayani jemaah haji, dan peralatan yang sudah mencukupi dalam pelayanan administrasi. Akan tetapi penyelenggara ibadah haji dan umrah memberikan fasilitas yang cukup seperti kursi tunggu, sidik jari, kamera, komputer yang terintegrasi dengan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dan lainnya, kepada jemaah haji dalam pelayanan administrasi ibadah haji.

Faktor penghambat pelayanan administrasi ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu:

- a. Adapun penghambat pelayanan administrasi ibadah haji yaitu, ketidaksinkronan data induk jemaah haji seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan akta kelahiran
- b. Terdapat beberapa kesalahan data dari jemaah haji, yaitu data yang biasanya salah seperti penulisan ejaan hurup dalam nama jemaah haji dan tempat tanggal lahir yang berbeda antara kartu tanda penduduk (KTP) dengan data lainnya seperti kartu keluarga (KK)
- c. Berpindahnya alamat domisili dan bergantinya nomor telepon tanpa melapor ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sehingga mempersulit staf penyelenggara ibadah haji dan umrah dalam memberikan informasi baru kepada jemaah haji
- d. Tidak terdapat ruangan khusus untuk kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah. Serta ruangan penyelenggara ibadah haji dan

umrah yang belum memadai dalam pelayanan administrasi ibadah haji untuk menampung banyak jemaah haji

- e. Terjadinya jaringan internet yang bisa hilang sehingga memperlambat proses data jemaah haji melewati siskohat untuk mendapatkan nomor porsi.

Faktor pendukung pelayanan administrasi ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu:

- a. Lokasi tempat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang strategis bertempat di jantung Kota.
- b. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang berkerjasama/minta bantuan dengan KUA Kecamatan sehingga mempermudah mencari alamat dan nomor telepon jemaah haji yang hilang tanpa melapor ke Kantor.
- c. Lancarnya jaringan internet sehingga mempercepat proses data jemaah haji dalam pelayanan administrasi ibadah haji untuk mendapatkan nomor porsi.
- d. Sumber daya manusia yang mencukupi sehingga tidak ada ketebengkalaian dalam memberikan pelayanan administrasi kepada jemaah haji dengan staf penyelenggara ibadah haji dan yang memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya masing-masing.