

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

a. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Jalan Pulau Laut, Antasan Besar, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Kode Pos 70123.

b. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Pada tanggal 3 Januari 1946 telah berdiri Departemen Agama RI (sekarang Kementerian Agama), Pada tahun 1947 di Banjarmasin berdiri Kantor Urusan Agama Kota Praja Banjarmasin. Tahun 1962 didirikan Kantor Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin, Kemudian Kantor Penerangan Agama Kota Praja Banjarmasin serta Kantor Dinas Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin

Sejalan dengan perkembangan, Departemen Agama dalam menghadapi volume kerja yang semakin membesar, dimana jawatan-jawatan di daerah bukan saja dikoordinir, tetapi perlu dibimbing, dibina dan dikembangkan secara langsung, intensif dan terarah, maka dikeluarkan Keputusan Menteri Agama RI No,36 tahun 1972 yang menyempurnakan struktur organisasi, tugas dan wewenang instansi Departemen Agama di daerah-daerah. Atas dasar keputusan tersebut,

maka di Kalimantan Selatan yang selama ini hanya ada perwakilan Departemen Agama Provinsi, didirikanlah perwakilan Kabupaten/Kotamadya. Selanjutnya tugas dan wewenang perwakilan yang sebelumnya hanya sebagai koordinator, maka berdasarkan Keputusan Menteri Agama No.36 tahun 1972, perwakilan Departemen Agama tidak saja sebagai koordinator tapi sebagai pembina dan pembimbing terhadap jawatan-jawatan agama itu dan berubah menjadi Inspeksi Policy, kebijaksanaan baik teknis maupun administratif menjadi tanggung jawab pada perwakilan, sedangkan inspeksi hanya sebagai pelaksana teknis.

Kemudian dengan adanya Keppres No.44,45 tahun 1974 yang diikuti lagi keluarnya KMA No.18 tahun 1975, maka terjadi lagi perubahan nama perwakilan itu menjadi Kantor Wilayah untuk tingkat Provinsi, Kantor Departemen untuk Tingkat Kabupaten/Kotamadya dan Kantor Urusan untuk Tingkat Kecamatan, sedangkan Inspeksi menjadi Bidang Pembimbing dan pada Kandepag Kabupaten/Kotamadya petugas teknis tersebut menjadi Seksi dan Penyelenggara Bimbingan. Nama tersebut tetap berlaku hingga sekarang, perkembangan selanjutnya KMA No.18 Tahun 1975 diadakan lagi perubahan/penyempurnaan dengan keluarnya KMA No.45 Tahun 1981 antara lain memperjelas tentang tugas pokok dan fungsi Departemen Agama di daerah.

Selanjutnya terjadi lagi perubahan dari KMA No.43 tahun 1981 dengan keluarnya KMA No.373 Tahun 2002 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen agama Kabupaten/Kotamadya. Sesuai dengan KMA No.373 Tahun 2002 pasal 82, Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin mempunyai tugas, melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam wilayah Kabupaten/Kotamadya berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin sebagaimana disebutkan dalam KMA No.373 tahun 2002 pasal 83.

Kemudian susunan organisasi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin sebagaimana tersebut dalam KMA No.373 tahun 2002 masuk dalam katagori Tipologi 1 A yang terdiri dari : Sub bagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam Pada sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan dan pondok Pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, Penyelenggara zakat dan wakaf, serta kelompok jabatan fungsional.

c. Visi dan Misi

a. Visi Kementerian Agama Kota Banjarmasin

“Terwujudnya Masyarakat Kota Banjarmasin Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Dan Sejahtera Lahir Batin Dalam

Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

b. Misi Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang diemban ` Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalana ajaran agama.
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
7. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

4. Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Berdasarkan (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 689, tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Fungsi

Berdasarkan (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 689, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, maka Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin termasuk dalam tipologi 1-A, selanjutnya selain tugas tersebut diatas juga Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagaimana disebut dalam PMA Nmor 39 Tahun 2015 mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan visi, misi, serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kabupaten/Kota.
- 2) Pembinaan, Pelayanan dan bimbingan dibidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- 4) Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama.
- 5) Pengkajian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
- 6) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/Kota.¹

B. Manajemen Pelayanan Jemaah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jemaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar.² Agar dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji dalam hal ini pelayanan kepada Jemaah haji, Kementerian Agama Kota Banjarmasin telah menerapkan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib, lancar, dan tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi Jemaah haji yang dilayani. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian merupakan empat fungsi manajemen yang

¹ Arsip Dokumen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

² Ali Rokhmad, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Haji Di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)* (Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU, 2015), h. 3.

diterapkan dalam rangka pencapaian tujuan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai penentu serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan yaitu terlaksananya ibadah haji yang tertib, lancar, dan aman. Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan Jemaah haji, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji (paspor), perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), perencanaan pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.

Setelah penetapan rencana yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada seksi penyelenggara haji dan umrah. Selanjutnya diperlukan kegiatan pengorganisasian. Setiap organisasi memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan organisasi, begitupun dengan Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan atau team work guna untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji sesuai bidang pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun uraian bidang pekerjaan staf pengurus seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

Uraian Pekerjaan Kepala dan Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

Nama: H. Burhan Noor, S.Pd.I.,MM (Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kota Banjarmasin)

Uraian Pekerjaan:

- a) Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- b) Menetapkan dan merumuskan visi, misi, kebijakan, sasaran, program dan rencana kerja di seksi penyelenggaraan haji dan umrah.
- c) Kordinasi dan rapat serta kerjasama dengan pihak terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji (kanwil, imigrasi, dinkes, kesra, BPS BPIH, dinas capil).
- d) Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang penyuluhan, bimbingan Jemaah dan petugas, perjalanan dan sarana haji.
- e) Verifikasi dan tanda tangan surat pendaftaran pergi haji (SPPH) / porssi haji.
- f) Verifikasi dan tanda tangan pembatalan porssi haji.
- g) Melaksanakan pelayanan proses pelunasan BPIH.

- h) Melakukan pengawasan, pemberitahuan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
- i) Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan mengadakan evaluasi pelaksanaan program kerja.
- j) Melakukan pelayanan proses dokumen haji.
- k) Pelayanan proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- l) Pelayanan pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan PASPOR.
- m) Pelaporan dan tanda tangan pembuatan akta kelahiran CJH untuk dokumen haji :

Nama: Hj. Sadiyah, SH “JFU (Jabatan Fungsional) Penyusun Dokumen Haji” (Sistem Informasi Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Operator siskohat (sistem kompetetisasi haji terpadu), entry data pendaftaran ` CJH, proses biometrik, cetak SPHH (porsi).
- b) Menyebarluaskan peraturan perundang-undangan dibidang perhajian.
- c) Menghimpun data yang ada hubungannya dengan perjalanan dan sarana haji.
- d) Menyusun dan mengumpulkan seluruh dokumen pendaftaran haji.
- e) Menyiapkan press releas tentang kegiatan pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.

- f) Menyusun dan mengumpulkan seluruh dokumen pembatalan haji serta entry data eksekusi pembatalan porsi haji.
- g) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan haji.
- h) Membantu pelayanan proses pelunasan BPIH.
- i) Membantu pelayanan proses dokumen haji.

Nama: Hj. Zainab “JFU Penyaji Bahan” (Pendaftaran dan Dokumen Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Pelayanan pendaftaran haji, verifikasi dan buku register CJH.
- b) Pelayanan proses pembatalan porsi haji, verifikasi dan buku register.
- c) Membantu pelayanan proses dokumen haji.
- d) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- e) pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor.
- f) Melakukan penerimaan dan pengelolaan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT.
- g) Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA.
- h) Membantu pelayanan proses pelunasan BPIH.

Nama: Hj. Noorhayati “JFU (Jabatan Fungsional) Penyaji Bahan”
(Pembinaan Haji dan Umrah)

Uraian Pekerjaan:

- a) Menyusun perlengkapan dan membantu dalam pembinaan awal bimbingan manasik haji.
- b) Menyusun perlengkapan dan membantu dalam pembinaan karu dan karom.
- c) Melakukan kegiatan administrasi dan tata usaha penyuluhan, bimbingan penyelenggaraan haji.
- d) Membantu pelayanan proses dokumen haji.
- e) Membantu pelayanan proses pelunasan BPIH.
- f) Menyusun program kerja pembinaan manasik haji.
- g) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- h) Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pendaftaran haji.
- i) Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pembatalan haji.

Nama: H. Nurul Hamidi, S.Ag “JFU (Jabatan Fungsional) Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH” (Sistem Informasi Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Operator siskohat (sistem kompeterisasa haji terpadu), entry data pendaftaran CJH, proses biometrik, cetak SPHH (porsi).
- b) Penghimpun dan merekapitulasi bukti setor BPIH dari BPS BPIH.
- c) Entry data dan eksekusi pembatalan porsi haji.
- d) Penyusunan pramanifest Jemaah haji

- e) Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengelolaan data hingga pengiriman ke SISKOHAT.
- f) Mengadakan kordinasi dengan KBIH.
- g) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- h) Membantu pelayanan proses dokumen haji.

Nama: Ayub Khan, S.Fil.1 “JFU (Jabatan Fungsional) Penyusun Perlengkapan Haji” (Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Menyusun program kerja dibidang perbekalan dan akomodasi haji.
- b) Pelayanan proses dokumen haji.
- c) Menyusun dan mempersiapkan angkutan jemaah untuk pemberangkatan dan banjarmasin ke asrama haji (PP).
- d) Menerima dan menyalurkan buku manasik haji.
- e) Membantu pelayanan proses pelunasan BPIH.
- f) Menerima dan mendistribusikan koper jemaah haji ke Jemaah.
- g) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- h) Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pendafrtran haji.
- i) Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pembatalan porsu haji.

Nama: Dewi Meisye Widyaningsih “JFU (Jabatan Fungsional) Penyaji Bahan” (Pendaftaran dan Dokumen Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Pelayanan pendaftaran haji, verifikasi dan buku register CJH.
- b) Pelayanan proses pembatalan porsi haji, verifikasi dan buku register.
- c) Membantu pelayanan proses dokumen haji.
- d) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- e) pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor.
- f) Melakukan penerimaan dan pengelolaan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT.
- g) Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA.
- h) Membantu pelayanan proses pelunasan BPIH.

Nama: H. Surahman, S.Sos “JFU (Jabatan Fungsional) Penyusun Dokumen Haji” (Pengelolaan Keuangan Haji)

Uraian Pekerjaan:

- a) Melakukan kordinasi dengan bendahara pengeluaran kantor kemenag kab/kota terkait penyerahan dana PAOH, manasik dan DIPA seksi PHU.
- b) Bersama kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah membuat dokumen rencana pengeluaran kegiatan insidental.
- c) Menyusun dokumen dan menyelesaikan laporan (SPJ) penyelenggaraan haji.

- d) Menyelenggarakan keuangan yang bersumber dari DIPA maupun PAOH baik gaji, rutin, dan bansos.
- e) Pelayanan proses dokumen haji.
- f) Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan Jemaah haji.
- g) Pelayanan proses pelunasan BPIH.
- h) Pelayanan dokumen persyaratan pendaftaran dan pembatalan porsi haji.³

Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada Jemaah haji. Penggerakan dilakukan dalam hal ini untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan Jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin didasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun

³ Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.⁴

Alur tentang pelayanan Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

- b. Alur Pendaftaran Calon Jemaah Haji
- c. Alur Pemeriksaan Kesehatan Calon Jemaah Haji
- d. Alur Pembatalan Calon Jemaah Haji

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

a. Pendaftaran Jemaah haji

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

1) Persyaratan Pendaftaran Haji

Syarat Pendaftaran Jemaah haji untuk WNI:

a) Beragama Islam

⁴ Wawancara dengan Bapak Burhan Noor Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 18 Juli 2019.

- b) Sehat jasmani dan rohani
- c) Berusia minimal 12 (dua belas tahun) pada saat mendaftar dan memiliki tabungan atas nama Jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH
- d) Memiliki KTP masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah
- e) Memiliki Kartu Keluarga
- f) Memiliki Akta Kelahiran atau surat kenal lahir atau Buku Nikah atau Ijazah.⁵

Syarat Pendaftaran Jemaah haji untuk WNI:

- a) Memiliki paspor yang masih berlaku, sekurang-kurangnya enam bulan setelah pemberangkatan haji.
- b) Memiliki dokumen keimigrasian/ izin tinggal, sekurang-kurangnya enam bulan setelah pemberangkatan.
- c) Memiliki izin masuk kembali (re-entry) ke Indonesia.

Syarat pendaftaran haji yang harus dipenuhi Jemaah haji ialah sebagai berikut:

- a) KTP/Kartu Pelajar Asli + Photocopy 10 lembar.

⁵ PMA RI No 29 Tahun 2015 Pasal 4.

- b) Kartu Keluarga Asli + Photocopy 3 lembar.
- c) KIR Kesehatan dari Puskesmas Asli + Photocopy 3 lembar.
- d) Akta Lahir atau Buku Nikah atau Ijazah Asli + Photocopy 3 lembar.
- e) Tabungan Haji Asli + Photocopy 1 lembar.
- f) Map Merah 2 Lembar.
- g) Photo Haji (Latar Belakang Putih, Lebar wajah 75-80%) dengan ketentuan 3x4= 25 Lembar, 4x6= 16 Lembar.
- h) Warna baju/ kerudung kontras dengan latar belakang tidak memakai pakaian dinas, dan bagi Jemaah haji wanita menggunakan busana muslimah dan tidak menggunakan kaca mata.⁶

2) Prosedur Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

- a. Jemaah haji yang belum mengetahui tinggi badan, berat badan dan golongan darah diminta datang ke Puskesmas untuk diperiksa terlebih dahulu;
- b. Jemaah haji datang ke Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) untuk

⁶ Arsip Dokumen Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

membuat tabungan haji dengan setoran awal sebesar Rp 25.000.000,- dan mengambil validasi setoran awal;

- c. Jemaah haji datang ke Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan menyerahkan berkas persyaratan, mengisi Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH), input data, berfoto, dan sidik jari;
- d. Setelah itu Jemaah haji menerima porsi haji yang telah dicetak oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin.⁷

b. Pembatalan Jemaah haji

Pendaftaran Jemaah haji dinyatakan batal apabila Jemaah haji:

- 1) Meninggal dunia
- 2) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lainnya.
- 3) Menunda keberangkatan haji selama 2 (dua) kali musim haji.

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

⁷ Wawancara dengan Ibu Sadiyah Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 19 juli 2019.

- 1) Untuk alasan meninggal, yaitu surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris (kalau ahli warisnya banyak), keterangan kematian dari desa, bukti setoran awal, SPPH, KTP, buku tabungan Jemaah dengan buku tabungan ahli waris, beserta materai 6.000 sebanyak 4 lembar.
- 2) Untuk alasan kesehatan atau alasan lainnya, yaitu cukup materai 6.000 sebanyak 4 lembar, bukti setoran awal tabungan, SPPH, dan KTP.⁸

c. Pelayanan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Semua Jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk membayar biaya perjalanan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan BPIH bekerjasama dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang ditunjuk oleh pemerintah, dari mulai pembukaan rekening tabungan haji, membayar setoran awal, dan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Adapun Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, diantaranya BRI Syariah, BNI Syariah, Muamalat, BTN Syariah, CIMB Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM). Besaran biaya penyelenggaraan ibadah haji reguler tahun 2018

⁸ Wawancara dengan Bapak Nurul Hamidi Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 19 juli 2019.

pada embarkasi Banjarmasin sebesar Rp 35.235.602,00 untuk jemaah haji Kalimantan Selatan termasuk di dalamnya Kota Banjarmasin.⁹ Dengan demikian dalam hal ini Kementerian Agama Kota Banjarmasin menginformasikan serta melaksanakan proses pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji atau daftar ulang bagi Jemaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun 2018.

d. Pelayanan Penyusunan Dokumen Kelengkapan Perjalanan Ibadah Haji

Pelayanan penyusunan dokumen-dokumen perjalanan haji dimulai dari untuk memenuhi keperluan pembuatan paspor haji. Jemaah haji yang terdaftar dan nomor porsinya masuk kedalam kuota pemberangkatan ibadah haji, maka akan dilayani dalam pembuatan paspor Jemaah. Dalam pembuatan paspor Jemaah haji diminta untuk melengkapi persyaratan untuk keperluan pembuatan paspor, seperti fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy salah satu dari ijazah, surat nikah, atau akta kelahiran dan menunjukkan dokumen aslinya. Tetapi bagi Jemaah haji yang sebelumnya telah memiliki paspor, maka Jemaah haji diminta untuk membawa fotocopy paspor yang dimilikinya tersebut dan disertai aslinya, juga membawa

⁹ Wawancara dengan Ibu Zainab Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 21 Juli 2019.

fotocopy KTP dan Kartu Keluarga. Pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Banjarmasin terkait pembuatan paspor adalah mengkoordinir dan mendampingi Jemaah haji dalam kegiatan pengumpulan dokumen-dokumen untuk keperluan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Banjarmasin. Pembuatan paspor Jemaah haji dikerjakan oleh kantor imigrasi Kota Banjarmasin. biasanya dikumpulkan terlebih dahulu jumlah dokumen Jemaah haji baru dibawa ke kantor imigrasi untuk memudahkan rekomendasi paspor apabila kolektif. Sedangkan untuk biaya pembuatan paspor sebesar Rp 360.000,00 dengan rincian Rp 355.000,00 untuk imigrasi dan Rp 5.000,00 untuk biaya di bank, yang dibebankan kepada Jemaah haji dan kemudian akan diganti pada saat di asrama haji.

Setelah paspor selesai, maka selanjutnya mengajukan paspor ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan untuk mendapatkan visa haji. Persyaratan dalam mengajukan visa haji adalah dengan mengumpulkan paspor dan bukti setoran lunas. Prosedur pengurusan pervisaan paspor haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dimulai dari pengecekan data antara paspor dan bukti setoran lunas pendaftaran Jemaah, setelah itu mengupdate data Jemaah ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Setelah data terupdate maka selanjutnya mengirimkan

berkas berupa paspor dan bukti setoran lunas ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk diperiksa dan dikirimkan ke Kantor Pusat di Jakarta guna mendapatkan visa haji.¹⁰

e. Pelayanan Bimbingan Jemaah Haji

Berdasarkan UU No. 08 Tahun 2019 pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji. Pembinaan dimaksudkan untuk terwujudnya Jemaah haji yang mandiri, yaitu kemampuan Jemaah dalam memahami dan melaksanakan tatacara sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Pelayanan manasik haji untuk Jemaah Kota Banjarmasin dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan, Kanwil dan orang-orang yang mempunyai sertifikasi pembimbing haji dalam pemberian materi manasik haji.¹¹

Kementerian Agama Kota Banjarmasin melakukan bimbingan manasik haji sebanyak 10 kali pertemuan. Berkoordinasi dengan masing-masing kecamatan setempat melakukan bimbingan kepada Jemaah sebanyak 8 kali,

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Burhan Noor Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 21 Juli 2019.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Burhan Noor Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 22 Juli 2019.

bimbingan manasik (massal I) dan bimbingan manasik (massal II).¹²

TABEL 4.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kabupaten/ Kota Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin 1439H/ 2018 M

NO	HARI/TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TEMPAT
1	27 Juni 2018	Bimbingan Massal I Meliputi: Kebijakan umum penyelenggaraan haji, Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di kota Banjarmasin, dan Kebijakan teknis kesehatan haji.	Hotel aria barito banjarmasin
2	28 Juni – 05 Juli 2018	Bimbingan manasik haji kelompok 8x pertemuan.	Mesjid kecamatan setempat
3	07 Juli 2018	Bimbingan Massal II Meliputi: Pemantapan manasik haji berbasis qalbu dan melestarikan kemabruran haji (manasik haji berbasis qalbu dan mewujudkan kemabruran haji), pemantapan manasik haji berbasis qalbu dan melestarikan kemabruran haji (menuju keshalehan pribadi dan perubahan mental dan pembentukan karakter bangsa melalui haji mabrur) dan pemebentukan kloter dan keselamatan penerbangan.	Hotel aria barito banjarmasin

¹² Wawancara dengan Bapak Nurul Hamidi Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 22 juli 2019.

TABEL 4.2 Jadwal Kegiatan Bimbingan Manasik (Massal I) Jemaah Haji Kota Banjarmasin 1439H/ 2018 M

09.00-10.00	Kebijakan umum penyelenggaraan haji.	Kepala kanwil kemenag prov. Kalsel (Drs.H. Noor Fahmi,MM)
10.00-11.00	Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di kota Banjarmasin.	Kepala kemenag kota Banjarmasin (Muhammad Rofi'i,S.Ag,M.Pd.i)
11.00-13.00	Kebijakan teknis kesehatan haji.	Tim kesehatan haji kota Banjarmasin (Dr.Hj. Asmaul Husna)

TABEL 4.3 Jadwal Kegiatan Bimbingan Manasik (Massal II) Jemaah Haji Kota Banjarmasin 1439H/ 2018 M

08.30-09.30	Pemantapan manasik haji berbasis qalbu dan melestarikan kemabruran haji (manasik haji berbasis qalbu dan mewujudkan kemabruran haji).	KH. Ahmad Husaini HA. M.Fil.1
09.30-10.30	pemantapan manasik haji berbasis qalbu dan melestarikan kemabruran haji (menuju keshalehan pribadi dan perubahan mental dan pembentukan karakter bangsa melalui haji mabrur).	Drs. H. Syukriansyah
10.30-12.30	pemebentukan kloter dan keselamatan penerbangan.	Kepala seksi PHU kota Banjarmasin (H. Burhan Noor, S.Pd.i, MM

Kegiatan manasik haji ini dilaksanakan sebanyak 10 kali, yang pertama diadakan di kota Banjarmasin sebagai pembukaan acara manasik dan yang 8 kali dilakukan di mesjid kecamatan setempat untuk memperdalam ilmu manasik haji, dan yang terakhir dilaksanakan di Kota Banjarmasin sebagai penutup atau akhir dari keseluruhan rangkaian acara manasik haji. Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini dilaksanakan adalah untuk:

- 1) Memberikan bekal tentang penyelenggaraan ibadah haji bagi Jemaah haji,
- 2) Memberikan keterampilan dan kemampuan tentang pelaksanaan ibadah haji,
- 3) Memberikan pengetahuan, kemampuan dan tata cara kesehatan dan keselamatan dalam pelaksanaan ibadah haji,
- 4) Memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang akan dan kemungkinan terjadi selama di perjalanan ataupun selama di tanah suci dan dalam rangka membentuk haji yang istitho'ah dan mandiri,
- 5) Melatih Jemaah haji agar mengetahui apa saja yang harus dilakukan selama menunaikan ibadah haji, serta sebagai penyesuaian dengan segala hal yang akan digunakan selama menunaikan ibadah haji,
- 6) Meningkatkan pengetahuan Jemaah haji tentang pelaksanaan ibadah haji,
- 7) Meningkatkan rasa persaudaraan dan rasa peduli antar Jemaah haji,
- 8) Jemaah memahami tentang haji dan dapat mempraktekkan manasik haji secara benar.

Sebanyak 10 kali pertemuan bimbingan manasik haji yang telah dilaksanakan, tentunya terdapat kendala yang menghambat jalannya kegiatan bimbingan manasik, misalnya Jemaah yang

kurang memperhatikan saat praktek dalam manasik dan lain hal yang sifatnya menghambat suksesnya kegiatan manasik haji. Walaupun ada kendala dalam pelaksanaan manasik, namun alhamdulillah kegiatan manasik yang diadakan di Kota Banjarmasin dan di Mesjid Kecamatan setempat telah selesai dan berhasil sesuai harapan.¹³

f. Pelayanan pembentukan rombongan dan regu serta kelompok terbang

Sebelum Jemaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kementerian Agama Kota Banjarmasin membentuk rombongan dan regu. Jemaah haji diminta untuk mengisi form (Nama, Kecamatan, Nomor Hp, Keterangan) dan memilih sendiri regu dan rombongannya melalui nomor regu dan rombongan yang telah disediakan. Satu regu terdiri dari 11 dan 12 Jemaah dengan seorang ketua regu (karu) dan setiap 4 regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan jumlahnya ada 44 dan 48 orang ditambah ketua rombongan (karom).

g. Pelayanan pemberangkatan Jemaah haji

Pelayanan pemberangkatan Jemaah haji Kota Banjarmasin dikoordinir oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan

¹³ Arsip dokumen Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Umrah berkoordinasi dengan Pemerintahan Daerah setempat, yaitu dengan menyediakan transportasi berupa bis menuju embarkasi Banjarmasin. Jemaah haji Kota Banjarmasin dilepas pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 05 Juli 2019. tanggal 06 Juli 2019 keberangkatan Jemaah haji kloter pertama.¹⁴

Adapun laporan keberangkatan Jemaah haji Kota Banjarmasin tahun 1439 H/ 2018 M, sebagai berikut:

Jumlah total Jemaah Kota Banjarmasin 691 Jemaah

1) Laki-laki berjumlah : 309 orang

2) Perempuan berjumlah : 382 orang

Yang terdapat 2 orang CJH dengan usia termuda dan 2 orang CJH usia tertua.

Selanjutnya dalam rangka terlaksananya kesuksesan pelayanan, oleh sebab itu diperlukan pengawasan. Pengawasan atau evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang bermaksud mengadakan penilaian atas suatu pekerjaan. Proses pengawasan yang diterapkan pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah dengan melakukan rapat evaluasi diantaranya staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kota

¹⁴Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 15 Agustus 2019

Banjarmasin. Selain itu, rapat evaluasi yang diadakan Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan yang mana dihadiri oleh seluruh Kepala Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, dan para petugas haji seperti Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHI).¹⁵ Hal yang dibahas mengenai seputar kendala yang dialami selama keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air.

C. Pelaksanaan Manajemen Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Ibadah haji merupakan ibadah wajib yang dilaksanakan oleh seluruh umat Islam bagi yang mampu. Selain itu terdapat juga ibadah umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang dilakukan di Arab. Ibadah yang sangat diinginkan oleh seluruh umat Muslim yang beriman. Sungguh beruntung orang – orang yang dapat melaksanakan ibadah haji atau pun umrah. Melihat Ka’bah dan mencium hajar Aswad.

Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam bagi umat Muslim. Ibadah haji dilakukan bagi siapa saja yang mampu. Mampu

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Nurul Hamidi Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 16 Agustus 2019

di sini berarti mampu dalam hal biaya dan sehat jasmani serta rohaninya.

Ibadah haji dilaksanakan setahun sekali di bulan Dzulhijjah. Di mana semua orang di seluruh dunia berkumpul di satu tempat untuk beribadah kepada Allah SWT. yang berpusat di Ka'bah. Ka'bah merupakan tempat yang paling suci yang ada di dunia ini.

Melaksanakan ibadah haji berarti menyempurnakan seluruh rukun Islam kita dan semoga semua amal dan tingkah laku kita pun semakin baik dan terus dekat dengan Allah SWT.

Berikut ini tata cara dari pelaksanaan ibadah haji yaitu:

- a) Ibadah haji dilaksanakan pada tanggal 8 Dzulhijjah atau disebut dengan Tarwiyah. Ihram dilakukan dengan memulai dengan niat di tempat asal. Seluruh Jemaah haji menggunakan pakaian ihram dan pergi melaksanakan wukuf di padang Arafah.
- b) Saat matahari tergelincir ke arah barat sekitar waktu maghrib di tanggal 9 Dzulhijjah, maka dimulailah wukuf di padang Arafah. Di saat wukuf memohonlah doa kepada Allah SWT.
- c) Melakukan mabit saat tenggelamnya matahari. Mabit yaitu menginap di Muzdalifah selama semalam setelah meninggalkan padang Arafah. Saat melakukan perjalanan dari padang Arafah ke

Muzdalifah ambillah kerikil atau batu – batu kecil sebanyak 70 buah yang akan digunakan untuk melempar jumrah.

- d) Kemudian melempar jumrah Aqobah sebanyak tujuh kali di Mina. Jumrah Aqobah dilakukan pada tanggal 10 Dzulhijjah sebelum matahari terbit oleh Jemaah yang pergi dari Muzdaliffah menuju ke Mina.
- e) Setelah selesai melaksanakan lempar jumrah Jemaah melakukan tahallul awal atau mencukur rambut dan diperbolehkan memakai baju biasa.
- f) Pada tanggal 11 sampai 12 Dzulhijjah, jemaah kembali ke Mina dan menginap selama dua hari. Kemudian melempar jumrah sebanyak tiga kali. Berarti dalam sehari melempar sebanyak 21 kali. Hal ini merupakan sunnah.
- g) Selanjutnya Jemaah pergi ke Makkah untuk melakukan tawaf ifdah dan melanjutkan sa'i.
- h) tawaf wada' yaitu tawaf perpisahan. Tawaf wada' dilakukan jika seluruh urutan pelaksanaan ibadah haji telah selesai dilakukan. Tawaf wada' dilakukan sebelum meninggalkan Makkah untuk kembali pulang ke negara masing – masing.

Melaksanakan ibadah haji dapat dilakukan dengan tiga cara berikut ini:

- a) Haji Ifrad, yaitu hanya melakukan ibadah haji tanpa melakukan umrah terlebih dahulu.

- b) Haji Qiran, yaitu melakukan ibadah haji sesudah melakukan umrah tanpa bertahallul.
- c) Haji Tamattu', yaitu melakukan ibadah haji setelah melaksanakan tahallul umrah dan sudah berganti dengan pakaian biasa pada tanggal 8 Dzulhijjah.

Melaksanakan ibadah haji di Negara Indonesia yaitu Haji Tamattu. Tamattu sendiri berasal dari kata 'tamatta'a' yang berarti bersenang-senang. Dalam pelaksanaannya, jemaah mengerjakan ibadah umroh hingga selesai lalu bersenang-senang selama jeda tahallul dengan terbebas dari larangan-larangan ihram.

Kemudian, di tanggal 8 Dzulhijjah kembali berihram untuk ibadah haji hingga selesai.

Tata cara tersebut harus dikerjakan secara runtun. Kita juga harus terus mengingat Allah SWT. saat melaksanakan ibadah haji ini, semoga Allah SWT. meridhai dan mempermudah ibadah kita di sana, serta melindungi kita.

Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Umrah

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah yang dikerjakan oleh umat Muslim. Ibadah umrah bisa dilakukan kapan saja dan oleh siapa saja berapa kali pun.

Melaksanakan ibadah umrah sama halnya sholat sunnah. Biaya untuk ibadah umrah pun tidak memakan biaya yang begitu besar dibandingkan ibadah haji. Ibadah umrah pun tidak harus menunggu bertahun – tahun untuk melaksanakannya.

Berikut ini merupakan tata cara dari pelaksanaan Ibadah Haji yaitu:

- a) Sesudah mandi dan berwudhu kita memakai pakaian ihram.
 - 1) Sholat dua rakat dan berniat untuk ihram di Miqat. Miqat yaitu tempat berangkat memulai umrah. Berikut ini tempat miqat untuk Jemaah Indoneisa yaitu: Mesjid Dzilhulaifah (Bir Ali)
 - 2) Mekkah untuk Jemaah yang berangkat dari Mekkah
 - 3) Dzilhulaifah (Bir Ali) untuk jemaah yang berangkat dari arah Madinah
 - 4) Juhfah untuk Jemaah yang berangkat dari arah Mesir dan Syria
 - 5) Dzati Iraq untuk Jemaah yang berangkat dari arah Irak
 - 6) Yalamlam untuk Jemaah yang berangkat dari Yaman, India, dan Asia Tenggara
 - 7) Qarnulamanazil untuk Jemaah yang berangkat dari arah Najd
- c. Setelah itu berangkat menuju Masjidil Haram dan melakukan tawaf. Tawaf yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali. Tawaf dimulai dari arah Hajar Aswad. Saat di posisi ini letak Ka'bah ada di sebelah kiri orang – orang yang sedang melaksanakan tawaf.

d. Setelah tawaf yaitu sa'i. Sa'i yaitu lari – lari kecil di antara bukit Safa dan Marwa.

e. Kemudian Jemaah melaksanakan tahallul. Tahallul yaitu memotong rambut sedikit agar terbebas dari ketentuan – ketentuan ihram.

Demikianlah urutan tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Semoga kita selalu diberikan rezeki dan kesehatan agar dapat melaksanakan ibadah umrah dan haji. Semoga bumi ini semakin sehat dan tidak ada lagi wabah yang merebak. Semoga Ka'bah segera dibuka kembali agar kita dapat melaksanakan ibadah haji tahun ini.

Sementara, pendaftaran ibadah haji ada dua jenis saat ini yaitu haji reguler dan ibadah haji plus. Haji reguler diselenggarakan oleh pemerintah secara langsung melalui Kementerian Agama sedangkan ibadah haji plus diselenggarakan oleh para agen travel haji yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

Perbedaan keduanya terdapat pada biaya, cara pembayaran, dan fasilitas yang didapatkan. Untuk menikmati haji plus, Jemaah memang harus merogoh kocek lebih dalam. Namun hal ini sebanding dengan fasilitas yang didapatkan. Dirangkum dari berbagai agen perjalanan resmi Kemenag yang melayani haji plus, waktu mengantre haji plus hanya berkisar 5-9 tahun.

Tidak hanya itu, terdapat pula fasilitas lain berupa hotel berbintang dan perlengkapan lain. Untuk pendaftarannya, Jemaah hanya harus datang menuju agen perjalanan yang menyediakan jasa tersebut dengan membawa keperluan yang sama seperti mendaftar haji reguler. Biaya yang dikeluarkan untuk perjalanan haji plus rata-rata berkisar 4.500-5.000 dolar Amerika Serikat.

Kementerian Agama Kota Banjarmasin menjelaskan tahapan dalam mendaftar ibadah haji reguler antara lain sebagai berikut.

- a) Jemaah membuka tabungan haji pada Bank Penerima Setoran (BPS) haji dengan setoran awal sejumlah Rp25 juta. Saat membuka tabungan tersebut, Jemaah harus membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b) Selanjutnya, Jemaah akan mendapatkan buku tabungan dan dokumen bukti setoran awal yang berisi nomor validasi.
- c) Jemaah datang menuju kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pendaftaran dengan membawa dokumen bukti setoran awal, fotokopi buku tabungan haji, fotokopi KTP, fotokopi KK, fotokopi akta kelahiran/ buku nikah/ ijazah, serta surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari puskesmas sebanyak 3 lembar.
- d) Melakukan pas foto di kantor Kementrian Agama Kota Banjarmasin dengan ketentuan tidak mengenakan pakaian dinas, mengenakan pakaian dan jilbab yang kontras dengan

latar belakang foto, tidak mengenakan kacamata, dan wajah tampak dalam 80%.

- e) Setelah itu, Jemaah akan mendapatkan bukti pendaftaran haji (SPPH) yang berisi nomor porsi dan perkiraan berangkat. Untuk informasi selanjutnya, silahkan cek dalam website resmi Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Pembatalan nomor validasi dilakukan Jemaah haji yang bersangkutan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000 yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
- b) Bukti asli tanda bukti setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH.
- c) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH.
- d) Jemaah wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi.
- e) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
- f) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.

Khusus pembatalan nomor validasi Jemaah haji yang telah meninggal dunia, dapat dilakukan oleh ahli waris/kuasa waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000 dari ahli waris/kuasa waris Jemaah haji yang meninggal dunia yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
- b) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/ KepalaDesa/Rumah Sakit setempat.
- c) Surat keterangan waris bermaterai Rp 6.000 yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa dan diketahui oleh Camat.
- d) Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli wans untuk melakukan pembatalan validasi bermaterai Rp 6.000
- e) Fotokopi KTP ahli waris/kuasa waris Jemaah haji yang mengajukan pembatalan validasi dan memperlihatkan aslinya.
- f) Surat pernyataan tanggungjawab mutlak dari ahli waris/ kuasa waris jemaah haji bermaterai Rp 6.000
- g) Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH.
- h) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH
- i) Ahli waris/kuasa waris wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi.
- j) Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.

- k) Fotokopi buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening jemaah wafat serta memperlihatkan aslinya.¹⁶

D. Faktor Penghambat Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Seksi penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Jemaah haji, berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan Fungsi Manajemen. Walaupun dalam pelaksanaannya tidak bisa lepas dari namanya faktor pendukung dan penghambat. Pada proses pelayanan juga terdapat faktor pendukung dan penghambat yang akan dianalisis dengan melihat dari SWOT. Strength dan weaknesses bisa dilihat dari faktor internal pada pelayanan. Sedangkan opportunities dan threat bisa dilihat dari faktor eksternal yang ada pada pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

- a. Faktor Penghambat
 - a) Adanya Jemaah haji yang mempunyai risiko tinggi (risti), baik itu yang sakit ataupun yang sudah usia lanjut, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun wajib haji ketika di Tanah suci akan sedikit terhambat. Jemaah yang mempunyai risiko tinggi dalam hal pelaksanaan kegiatan manasik akan lebih lambat

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Nurul Hamidi Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 16 Agustus 2019

dari Jemaah lain yang memang mempunyai kondisi tubuh yang fit. Proses penuaan dapat menimbulkan berbagai masalah, semakin tua usia seseorang daya tahan tubuhnya akan semakin menurun. Salah satu faktor yang berpengaruh kepada daya tahan tubuh Jemaah adalah faktor cuaca. Para Jemaah yang berusia lanjut harus mampu beradaptasi dengan cuaca panas di Arab Saudi. Untuk dapat beradaptasi, para Jemaah wajib melakukan latihan fisik ringan pada suhu panas sekitar 8-9 hari sebelumnya. Jika ini dilakukan Jemaah haji akan mampu beradaptasi dengan baik pada suhu panas di Arab Saudi.

- b) Adanya Jemaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang diajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi. Maka dari itu, peran pembimbing disini sangat berpengaruh, agar tingkat pemahaman Jemaah haji dapat sama rata.
- c) Belum adanya promosi secara online, sehingga masyarakat yang ingin mencari tahu tentang KBIH tersebut harus mengunjungi tempatnya langsung, atau bisa juga sowan ke pengurus KBIH nya.
- d) Kesekretariatan yang belum maksimal. Antara lain:

- 1) Belum mempunyai Aula yang luas untuk praktek manasik, sehingga harus meminjam masjid-mesjid besar di Banjarmasin
- 2) Tidak adanya gudang besar untuk berkas Jemaah haji.

b. Faktor Pendukung

- a) Adanya izin operasional dari Kementerian Agama. Sebagaimana Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 pada Bab XI Pasal 31 dan Pasal 32. Serta Keputusan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Tengah Nomor: 1133 Tahun 2015 tentang pemberian izin operasional KBIH.
- b) Adanya niat yang tulus dan ikhlas untuk melayani tamu-tamu Allah.
- c) Adanya tenaga pembimbing yang berkompeten, berpengalaman, dan profesional. Pembimbing haji perlu berbekal kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditentukan bagi pendidik. Tenaga pembimbng yang profesional akan menghasilkan proses dan hasil pembimbingan yang bermutu dalam rangka mewujudkan Jemaah haji yang mandiri dan berkualitas. Jemaah haji yang mandiri artinya, Jemaah haji tersebut dapat melaksanakan proses haji baik dari

awal sampai akhir dengan mandiri (tidak tergantung dengan pembimbing secara terus menerus), sedangkan jemaah haji yang berkualitas maksudnya jemaah haji mempunyai penguasaan pemahaman tentang haji, akhlak mulia, kesehatan, kreativitas dan lain-lain.

- d) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Adanya sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan KBIH kepada Jemaah haji.
- e) Adanya kerjasama yang solid antar masing-masing pengurus, sehingga tugas dari masing-masing pengurus dapat dilaksanakan dengan baik.
- f) Letak geografis yang strategis, sehingga akses untuk menuju ke gedung KBIH mudah ditempuh.
- g) Adanya keinginan dari Jemaah untuk melaksanakan ibadah haji sesuai tuntunan Rasul dan syariat Islam.

Kemudian peneliti bermaksud memberikan solusi dengan melakukan analisis SWOT. SWOT adalah analisis yang mengutamakan mempelajari dan menginvestigasi peluang faktor eksternal, karena dianggap lebih dinamis dan bersaing, setelah itu baru menganalisis faktor internal. Dengan mengidentifikasi beberapa rencana aksi yang dapat meningkatkan posisi

perusahaan, analisis SWOT memungkinkan manajemen untuk memilih beberapa strategi yang paling efektif dan memanfaatkan peluang yang tersedia. Antara lain:

1. *Threats* (Ancaman)

- a. Jarak tunggu yang semakin lama. Maka sebaiknya mungkin mendaftar haji diusia dini, sehingga ketika sampai waktu keberangkatan, usia Jemaah masih sehat secara jasmani maupun rohani, dan kegiatan ibadah dapat berjalan dengan lancar.
- b. Terdapat Jemaah haji yang mempunyai risiko tinggi, baik itu karena sakit atau sudah berusia lanjut. Maka dari itu pelayanan haji dan umrah harus lebih intensif dalam membantu dan membimbing Jemaah haji. Misalnya dengan memisahkan proses pembimbingan antara Jemaah haji yang risti dan yang lainnya.
- c. Terdapat Jemaah haji yang mempunyai pendidikan rendah, sehingga tingkat pemahaman juga lebih kurang dari yang berpendidikan tinggi. Dalam pelayanan haji harus mampu membimbing dengan sabar agar proses pembimbingan dapat diterima dengan baik oleh Jemaah haji.

2. *Opportunities* (Peluang)

- a. Banyaknya masyarakat Kota Banjarmasin dan sekitarnya yang mempunyai niat untuk melaksanakan haji. Maka Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dengan siap dan sigap dalam melayani.
- b. Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sesuai rukun dan syariat Islam. Maka, Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji harus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai syariat Islam. Sehingga Ibadah hajinya dapat dikatakan sah dan kembalinya ke tanah air dapat dikatakan hajinya mabrur.

3. *Weaknesses* (Kelemahan)

- a. Belum adanya promosi secara Online. Maka dari itu, Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus bisa memanfaatkan media sosial maupun media elektronik. Seperti halnya membuat website, blog, facebook, maupun yang lainnya.
- b. Terkadang kurang sinkron antara informasi dari Kementerian Agama Kota Banjarmasin, sehingga menjadikan Jemaah haji bingung. Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus lebih memperhatikan hal-hal kecil tersebut. Dengan cara

mengecek dan memastikan ulang informasi yang akan disampaikan kepada Jemaah haji.

4. *Strengths* (Kekuatan)

- a. Mempunyai izin operasional dari Kementrian Agama. Pengurus Haji dan Umrah harus mampu menjalankan tugas dan kewajiban sebagai mitra pemerintah.
- b. Adanya ketulusan hati dan niat tulus ikhlas dalam melayani tamu Allah. Ketulusan dan niat ini dapat dijadikan modal utama untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- c. Koordinasi yang baik antar pengurus Haji dan Umrah harus terus dipertahankan. Agar tidak terdapat kesimpang siuran perintah dan informasi, serta menghindari tumpang tindihnya pekerjaan.
- d. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung.
- e. Mempunyai tenaga ahli yang berkompeten dibidang hajidan umrah. Kualitas Jemaah haji harus terus ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan agar tidak terjadi kesalahan dari para Jemaah.

- f. Letak geografis yang strategis, sehingga memudahkan Jemaah haji untuk mendapatkan akses menuju kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.¹⁷

Jadi, dapat disimpulkan faktor penghambat manajemen pelayananan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin antara lain:

Faktor Penghambat

- a. Adanya Jemaah haji yang mempunyai risiko tinggi (risti),

baik itu yang sakit ataupun yang sudah usia lanjut, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun wajib haji ketika di Tanah suci akan sedikit terhambat. Jemaah yang mempunyai risiko tinggi dalam hal pelaksanaan kegiatan manasik akan lebih lambat dari Jemaah lain yang memang mempunyai kondisi tubuh yang fit. Proses penuaan dapat menimbulkan berbagai masalah, semakin tua usia seseorang daya tahan tubuhnya akan semakin menurun. Salah satu faktor yang berpengaruh kepada daya tahan tubuh Jemaah adalah faktor cuaca. Para Jemaah yang berusia lanjut harus mampu beradaptasi dengan cuaca panas di Arab Saudi. Untuk dapat beradaptasi, para Jemaah wajib melakukan latihan fisik ringan pada suhu panas sekitar 8-9 hari sebelumnya. Jika ini dilakukan

¹⁷ Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 01 September 2019

Jemaah haji akan mampu beradaptasi dengan baik pada suhu panas di Arab Saudi.

- b. Adanya Jemaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang diajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi. Maka dari itu, peran pembimbing disini sangat berpengaruh, agar tingkat pemahaman Jemaah haji dapat sama rata.
- c. Belum adanya promosi secara online, sehingga masyarakat yang ingin mencari tahu tentang Haji dan Umrah tersebut harus mengunjungi tempatnya langsung.
- d. Kesekretariatan yang belum maksimal. Antara lain:
 - 1) Ruangan pendaftaran Haji dan Umrah masih kecil.
 - 2) Belum mempunyai Aula yang luas untuk praktek manasik haji, sehingga harus meminjam masjid atau menyewa hotel di Banjarmasin sebagai tempat prakteknya.
 - 3) Belum tersedianya gudang penyimpanan berkas-berkas Jemaah haji.¹⁸

¹⁸ Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin tanggal 01 September 2019

Tabel 4.4 Wawancara Kepada Jemaah Haji Tahun 2018.

NO	NAMA	ALAMAT	HASIL WAWANCARA
1	Azah Nailah	Komplek Stikip Blok E Rt.23 no.16	Pelayanan sudah sangat memuaskan karena para petugas staf haji dan umrah sangat ramah tamah .
2	Wawan Subarkah	Jl. Sungai Andai Komplek Padat Karya Jalur 03 No. 07	Tempat pendaftaran haji dan umrah di cukup nyaman, dan kami merasa sangat puas karena saya dapat mendaftar dengan nyaman.
3	Adi Rifani	Jl. Mejid Jami Gg. Adil Rt. 03 No. 17	Selama saya melakukan pendaftaran Jemaah haji disana pelayanan yang saya dapatkan sangat memuaskan tidak begitu banyak waktu yang terbuang.
4	Dewi Maisyarah	Jl. Kelayan A Gg. Setuju Rt. 06 No. 12	Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah cukup bagus, terus tingkatkan lagi.
5	Hj. Rusminah	Jl. Melati Indah No. 5	Pelayanan yang diberikan oleh staf haji dan umrah sudah cukup bagus, tetapi akan lebih baik jika petugas pelayanan ditambah lagi agar dapat mempercepat proses pendaftaran pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kota Banjarmasin sehingga lebih efektif.
6	Yuliani	Komplek Kayutangi II Jalur V Rt. 21 No. 95	Secara keseluruhan pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah baik, tetapi ada satu hal yaitu dalam pembagian tugas alangkah baiknya dibedakan.
7	H. Sahrani	Jl Hksn Komplek Surya Gemilang Blok K No. 14	Pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin semakin lebih baik apabila ditambahnya petugas haji dan umrah.
8	Hj. Asnah	Jl. Alalak Selatan Gg. Pancasila Rt. 07. No.25	Pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin lebih baik apabila punya gedung untuk kegiatan manasik haji.

NO	NAMA	ALAMAT	HASIL WAWANCARA
9	Apriyadi	Jl. Alalak Selatan Rt. 06 . No. 31	Pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji sangat baik dalam segi menjelaskan dan sangat membantu.
10	Hj. Nia	Jl. Belitung Darat Gg. Karya VI No. 16	Pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin cukup bagus dan staf/petugas yang melayani juga efektif.

E. Pembahasan dan Kerangka Fikir

a. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan pedoman dalam menjalankan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jemaah haji. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi tonggak penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi pelaksana dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama. Kementerian Agama pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kota Banjarmasin yang menjadi pelaksana dalam menyelenggarakan ibadah haji di Kota Banjarmasin, yang bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Banjarmasin. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji,

Kementerian Agama Kota Banjarmasin menerapkan manajemen pelayanan dengan memperhatikan tahapan dalam fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, serta pengawasan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahap pertama yaitu perencanaan. Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dimulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Apa yang menjadi tugas Kementerian Agama dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 disusun dalam bidang bidang pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pemulangan Jemaah haji. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, diantaranya: perencanaan pendaftaran, perencanaan pelunasan BPIH, perencanaan pembatalan, perencanaan pengelolaan dokumen kelengkapan perjalanan ibadah haji, perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), perencanaan dan pemberangkatan. Menurut hemat peneliti, dalam keseluruhan perencanaan program-program pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Banjarmasin tersebut secara umum telah sesuai dengan teori perencanaan yaitu penggunaan tugas kementerian agama sebagai perkiraan atau asumsi untuk masa yang

akan datang dengan jalan merumuskan atau menyusun bidang-bidang pelayanan yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahapan yang kedua yaitu pengorganisasian. Setelah bidang-bidang pelayanan telah terencanakan, selanjutnya dilakukan pengorganisasian staf Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang telah sesuai dengan teori pengorganisasian yaitu penempatan orang-orang atau pegawai terhadap kegiatan-kegiatan pembagian tugas kerja.

Adapun bentuk pengorganisasian di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, sebagai berikut: H. Burhan Noor, S.Pd.I.,MM (sebagai Ketua Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah), Hj. Sadiyah, SH “JFU Penyusun Dokumen Haji” (Sistem Informasi Haji), Hj. Zainab “JFU Penyaji Bahan” (Pendaftaran dan Dokumen Haji), Hj. Noorhayati “JFU Penyaji Bahan” (Pembinaan Haji dan Umrah), H. Nurul Hamidi, S.Ag “JFU Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH” (Sistem Informasi Haji), Ayub Khan, S.Fil.l “JFU Penyusun Perlengkapan Haji” (Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji), Dewi Meisye Widyaningsih “JFU Penyaji Bahan” (Pendaftaran dan Dokumen Haji), H.

Surahman, S.Sos “JFU Penyusun Dokumen Haji” (Pengeloolaa Keuangan Haji)

c. Penggerakan atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Tahapan ketiga yaitu penggerakan, yaitu meminta para pelaksana dalam hal ini staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada Jemaah haji. Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan Jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin didasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tahun 2018, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pelunasan, pelayanan pembatalan, pelayanan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan dokumen-dokumen ibadah haji, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), dan pelayanan pemberangkatan.

Adapun dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan, Kementerian Agama Kota Banjarmasin memberikan bentuk pelayanan, yaitu pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin terlihat dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada Jemaah haji terkait persyaratan dan prosedur pengurusan pendaftaran, pelunasan, pembatalan kepada Jemaah haji secara langsung dengan menggunakan katakata. Pelayanan lisan diberikan kepada jemaah haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui tatap muka secara langsung di Kementerian Agama Kota Banjarmasin ataupun di luar Kementerian Agama Kota Banjarmasin, di Kecamatan ataupun KUA dalam sebuah pertemuan. Pelayanan lisan secara tidak langsung juga diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, yaitu dengan melalui media telepon, Jemaah haji atau pihak yang berkepentingan dapat melakukan tanya jawab kepada staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin melalui telepon pada jam kerja, sehingga Jemaah haji atau pihak yang berkepentingan tidak harus datang langsung ke Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Dalam rangka pemberian layanan lisan, staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dituntut harus memahami masalah-masalah seputar

perhajian, baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan keluhan, pemberian atau penyerahan. Dilihat dari pelayanan tulisan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, yaitu pelayanan tulisan berupa petunjuk, informasi terealisasi dengan adanya tulisan dan banner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran, pembatalan, serta alur dalam melakukan pendaftaran maupun pembatalan yang terdapat di dalam ruangan Kementerian Agama Kota Banjarmasin, selain itu juga dengan adanya grup whatsApp yang dibuat untuk membagikan informasi maupun menjawab pertanyaan Jemaah haji terkait persiapan keberangkatan pada tahun berjalan. Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga memiliki website tersendiri yang bisa diakses masyarakat Banjarmasin yang merupakan salah satu bentuk pelayanan tertulis yang seharusnya bertujuan untuk mengetahui berita-berita terbaru dari Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pelayanan berupa permohonan, pemberian atau penyerahan dilakukan Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang berkoordinasi dengan lembaga

pemerintah yang mempunyai peran andil dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kota Banjarmasin. Namun terkait pelayanan keluhan berupa tulisan belum terdapat dalam Kementerian Agama Kota Banjarmasin seperti kotak saran pelayanan, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Selain itu, pelayanan tulisan yang terdapat di Kementerian Agama Kota Banjarmasin perlu adanya pembaruan yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan haji yang baru, sehingga pelayanan tulisan yang ada tidak hanya sebagai pajangan semata, melainkan sebagai sumber informasi bagi Jemaah maupun orang yang berkepentingan.

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan perbuatan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam hal ini dapat dilihat dari cara staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat), baik dalam hal pendaftaran maupun update data Jemaah, pelayanan pembatalan haji, pelayanan penyusunan dokumen paspor haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Tahap yang keempat yaitu pengawasan. Proses pengawasan yang diterapkan pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah dengan melakukan rapat evaluasi diantara staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Selain itu, rapat evaluasi yang diadakan Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan yang mana dihadiri oleh seluruh Kepala Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, dan para petugas haji seperti Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHI). Hal yang dibahas mengenai seputar kendala yang dialami selama keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air. Maksud dari rapat evaluasi tersebut ialah untuk menilai kinerja Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam pelaksanaannya memberikan pelayanan kepada Jemaah haji untuk kemudian dibuat perbaikan apabila terdapat kekuarangan, sesuai teori pengawasan bahwa salah satu kegiatan dalam pengawasan ialah menilai pelaksanaan yang apabila perlu dilakukan perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Jadi, manajemen pelayanan Jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam aktivitasnya yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasiaan, penggerakan atau pelaksanaan, serta pengawasan dalam memberikan pelayanan untuk Jemaah haji

menurut hemat peneliti telah terlaksana dan dapat dikatakan baik, berdasarkan indikator pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan Jemaah haji, seperti tersedianya layanan secara tidak langsung melalui telepon atau whatsapp, sehingga Jemaah tidak harus ke kantor untuk menanyakan sesuatu.
- b. Mendapatkan pelayanan wajar, jemaah haji mendapatkan pelayanan yang sewajarnya seperti tersedianya tempat duduk tunggu untuk jemaah, staf yang tanggap dalam melayani berbagai pertanyaan mengenai ibadah haji, Jemaah mendapat bimbingan manasik sesuai ketentuan yang ada yaitu sebanyak 10 kali pertemuan, pelayanan pemberangkatan dan pemulangan dengan menggunakan transportasi bis yang disediakan Pemda.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dalam artian semua lapisan masyarakat siapapun itu, pegawai, buruh, ataupun pedagang, semuanya diperlakukan sama oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam hal pemberian layanan ibadah haji.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Jemaah haji mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dari Kementerian Agama tentunya dalam memberikan informasi mengenai biaya penyelenggaraan

ibadah haji, serta biaya pembuatan paspor yang ditanggung Jemaah ketika di kantor imigrasi, yang dijanjikan akan dikembalikan pada saat di asrama haji.

**b. Analisis Pelaksanaan Manajemen Haji dan Umrah
Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Pelaksanaan Manajemen Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin Pelaksanaan merupakan proses awal untuk menempatkan orang-orang baik individu maupun kelompok kedalam struktur organisasi demi mencapai tujuan organisasi tersebut. Sebagaimana di ungkapkan Hasibuan (2011:118-119) penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. Senada dengan hal ini penyelenggaraan ibadah haji dan keagamaan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang saya teliti sesuai dengan panduan

penyelenggaraan ibadah haji yang ditentukan oleh Kementerian Agama yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan bimbingan dan pelatihan ibadah haji di Tanah Air serta di Arab Saudi.
2. Melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji di Arab Saudi dengan menyediakan pembimbing 1 orang/rombongan.
3. Memberikan pembimbingan pasca haji untuk meningkatkan kualitas Jemaah haji dan menjaga kemabruran hajinya (Dirjen PHU, 2001: 1).

Untuk menganalisa pelaksanaan ibadah haji dan keagamaan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin ada beberapa faktor yang menunjang proses pelaksanaan tersebut dalam hal ini peneliti menggunakan teori Hani (2009: 167) yaitu:

- a. Pembagian Pekerjaan (*Division Of Work*)
- b. Koordinasi
- c. Kesatuan Perintah (*Unity of Command*) 1)

Pembagian Pekerjaan(*Division of Work*) Pembagian Pekerjaan adalah tingkat dimana tugas dalam sebuah organisasi dibagi menjadi pekerjaan yang berbeda (Robbins dan Coulter, 2007:285).

Pelaksanaan manajemen ibadah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah menerapkan fungsi manajemen dalam setiap kegiatan agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

a. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Berikut adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen pada ibadah haji Kota Banjarmasin:

- 1) Perencanaan (Planning) Perencanaan dilakukan agar kegiatan-kegiatan dapat dilakukan secara teratur dan bertujuan. Dalam perencanaan manajer harus memilih dan memutuskan segala pertanyaan yang terangkum dalam 5W+1H, What (apa), When (kapan), Why (kenapa), Who (siapa), dan How (bagaimana).

Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan yang akan datang dalam mana perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana masih dirancang.

- 2) Pengorganisasian Setelah perencanaan dilakukan langkah selanjutnya adalah pengorganisasian. Pembentukan struktur dalam ibadah haji secara resmi dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

- 3) Pengarahan (*directing*) Fungsi pengarahannya dilaksanakan untuk merealisasikan tujuan yang sudah direncanakan. Upaya merealisasikan tujuan dilakukan oleh pimpinan dengan cara membimbing, menggerakkan dan mengatur semua yang telah diberi tugas dalam melaksanakan kegiatan.
- 4) Pengendalian/Pengawasan (*Controlling*) Pengawasan adalah tahap akhir dalam proses manajemen. Pengawasan didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Cara pengawasan dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung dilakukan saat kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh anggota. Pengawasan langsung dilakukan oleh pengawas harian melalui pemeriksaan pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah pekerjaan dikerjakan secara benar dengan hasil yang sesuai keinginan. Melihat dari kinerja panitia yang bertugas untuk melayani Jemaah haji.

c. Analisis Faktor Penghambat Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang diamanatkan pelaksanaannya kepada Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Dalam rangka proses pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin oleh staf seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah terdapat beberapa hambatan yang timbul dalam melayani Jemaah haji. Akan tetapi, staff seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah telah berusaha memberikan pelayanan dalam mengatasi hambatan tersebut. Sehingga pelayanan yang mereka berikan tidak hanya sebatas tuntutan sebagai penyedia jasa layanan, melainkan memiliki makna sebagaimana berikut:¹⁹

- a. *Self awarness and Self esteem*, yaitu adanya kesadaran diri dari masing-masing staf Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam menyelesaikan masalah Jemaah haji dengan ikhlas tanpa imbalan.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, menunjukkan rasa empati dan antusias dalam memberikan pelayanan, sikap ini terlihat dari pelayanan yang diberikan staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin ketika ada Jemaah yang ingin konsultasi

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 47.

mengenai pengumpulan dokumen kelengkapan haji, terlebih dahulu staf PHU menyapa dan menanyakan hal apa yang bisa mereka bantu.

- c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, sikap ini dapat terlihat dari usaha staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin dalam memberikan saran yang menurut mereka tidak memberatkan Jemaah dalam mengurusnya, seperti Jemaah yang tidak memiliki salah satu dokumen pilihan untuk mendaftar haji seperti akta lahir, ijazah ataupun buku nikah. Maka staf PHU mengarahkan Jemaah untuk membuat akta lahir saja, karena lebih mudah urusannya dibanding membuat buku nikah.
- d. *Victory and Vision*, dalam rangka membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Terlihat dari usaha Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin dalam mengajukan proposal pembangunan gedung baru khusus untuk Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang bertujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan kedepannya.
- e. *Impressive and Improvement*, pelayanan yang mengesankan dari staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin terlihat dari cara mereka memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam

memenuhi keperluan Jemaah haji, seperti ketika Jemaah haji menanyakan sesuatu hal berkenaan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci, staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin dapat menjelaskan dengan tanggap berkenaan pertanyaan dari Jemaah tersebut.

- f. *Care, Cooperativeness, and Communication*, sikap ini terlihat dari cara staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin dalam membimbing Jemaah haji dalam menyelesaikan semua keperluan mereka sebelum berangkat menuju tanah suci, seperti selalu mengingatkan jemaah haji untuk tidak menunda-nunda dalam menyelesaikan pelunasan, karena dapat berakibat keberangkatan mereka tertunda ke tahun selanjutnya. Dalam rangka menjalin komunikasi dengan Jemaah haji, staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin tidak hanya melakukan pelayanan pada hari-hari kerja, mereka juga dapat melayani Jemaah haji di luar hari-hari kerja seperti melalui telepon maupun grup whatsapp atau line yang telah mereka buat, sehingga komunikasi mereka terus terjalin di dalam maupun di luar hari-hari kerja.
- g. *Evaluation and Empowerment*, usaha melakukan penilaian atau evaluasi kerja dilakukan dalam bentuk mengadakan rapat koordinasi dengan Kepala Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah

Haji dan Umrah serta para staf PHU Kemenag Kota Banjarmasin.

d. Kerangka Fikir

