

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Tanah Laut<sup>1</sup>

Sejak berdiri pada tahun 1970, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut saat itu telah mampu melaksanakan tugas pemerintah dan pembangunan sesuai dengan situasi dan kondisi serta perkembangannya. Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut memiliki struktur organisasi tiga bagian, yaitu Dinas Inspeksi Urusan Agama, Dinas Inspeksi Penerangan Agama dan Dinas Inspeksi Pendidikan Agama Islam, yang mana tiga bagian tersebut digunakan untuk melayani umat beragama.

#### GAMBAR 4.1 Logo Kementerian Agama Tanah Laut<sup>2</sup>



---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut, *Sejarah Kemenag Tanah Laut* . (Online) tersedia di <https://tanahlaut.kemenag.go.id/read/18/sejarah> . Diakses tanggal 07 April 2022

<sup>2</sup> Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut. (Online) tersedia di <https://tanahlaut.kemenag.go.id/> . Diakses tanggal 07 April 2022

Dengan berlakunya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka Kantor Perwakilan Departemen Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama. Hal tersebut ditempatkan dibawah kendali Kementerian Agama, termasuk Kabupaten Tanah Laut. Setelah itu, unit kerja diubah namanya menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Kantor Departemen Agama Kabupaten Tanah Laut berpindah ke gedung baru pada tahun 1979 dan masih berlokasi di Jalan H. Boejasin Pelaihari. Kemudian bertambah satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji setelah terbitlah Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama.

Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut telah dipimpin oleh beberapa Kepala, antara lain ialah sebagai berikut :

- a. H. Nawawi Asmail (Amuntai) dari tahun 1970 hingga 1 Mei 1981.
- b. Drs. H. Tarmidji Amberi (Kandangan) dari tanggal 1 Mei 1981 hingga 22 Juni 1989.

- c. Drs. H. Eddie Karnadie (Rantau) dari tanggal 22 Juni 1989 hingga 31 Juni 1994.
- d. Drs. H. Ustani Hilman (Kandangan) dari 31 Juni 1994 hingga 11 Juni 1997.
- e. Drs. H. Abubakar Kabi (Birayang HST) dari 11 Juni 1997 hingga 7 Desember 1999.
- f. Drs. H. Djajamadi Babas (Hampang, Kota Baru) dari 7 Desember 1999 hingga 31 Maret 2004.
- g. Drs. H. Ariansyah (Tanah Laut) dari 31 Maret 2004 hingga 21 Juni 2010.
- h. Drs. H. Muhammad Tambrin, M.MPd (Ampah, Barito Selatan) dari 5 Januari 2011 hingga 21 Februari 2014.
- i. H. Rusmadi, S.Ag, S.Pd.I, MM (Tabalong) dari 12 September 2014 hingga 27 April 2017.
- j. Drs. H. Rusbandi, MA (Marabahan) dari 28 April 2017 hingga 09 Juli 2018.
- k. Drs. H.M. Rusdi Hilmi, MA dari tanggal 10 Juli 2018 hingga saat ini.

## 2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut

### a. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut merupakan objek penelitian yang berlokasi di wilayah Angsau Jl. H. Boejasin

Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan 70815 tepat berseberangan dengan rumah sakit H. Boejasin dan mudah di akses. Serta terdapat halaman yang luas yang juga menjadi tempat apel, serta didukung dengan halaman parkir yang cukup luas.

b. Tugas dan Fungsi<sup>3</sup>

1) Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut memiliki tugas untuk melaksanakan tugas pokok serta fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Tanah Laut, yang berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Fungsi

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut menyelenggarakan fungsi :

- a) Perumusan Visi dan Misi serta kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat Kabupaten Tanah Laut;
- b) Penyuluhan Umat Islam, pelayanan haji dan umrah, pembinaan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pesantren, pendidikan agama Islam di

---

<sup>3</sup> Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut, *Visi Misi Kemenag Tanah Laut* . (Online) tersedia di <https://tanahlaut.kemenag.go.id/read/81/visi-misi> . Diakses tanggal 07 April 2022

masyarakat dan pemberdayaan masjid, keagamaan, pendidikan keagamaan, nasehat, pelayanan di bidang umat Nasrani, tokoh masyarakat Katolik dan Hindu serta Budha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan;
- d) Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama;
- e) Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan pengawasan program;
- f) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Laut.

c. Visi dan Misi<sup>4</sup>

1) Visi

“Kementerian agama yang professional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.”

2) Misi

- a) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama

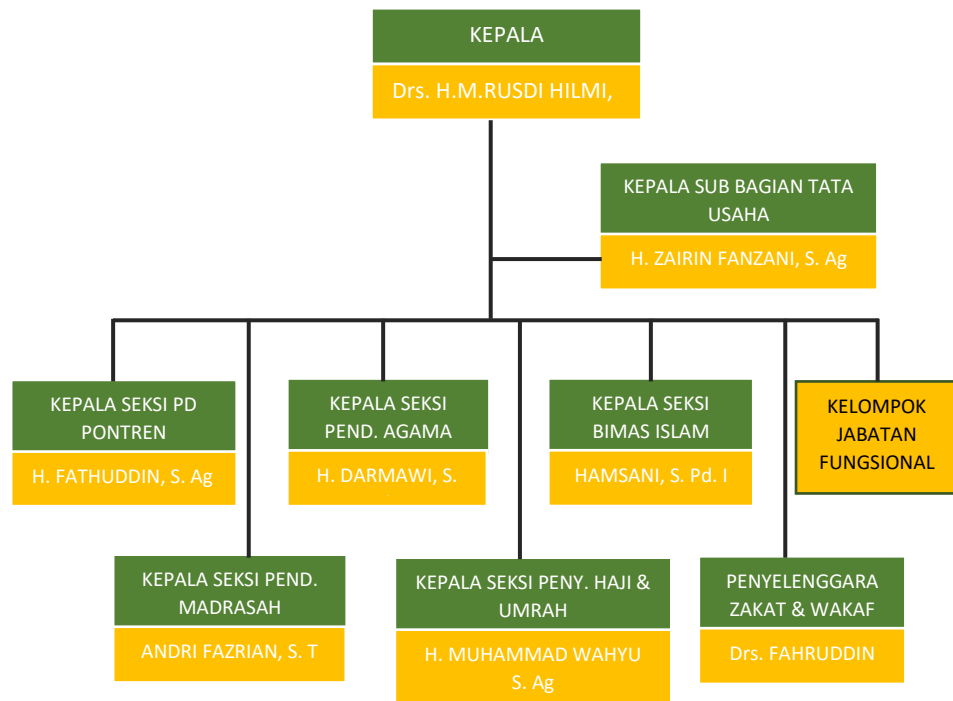
---

<sup>4</sup> Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut, *Visi Misi Kemenag Tanah Laut* . (Online) tersedia di <https://tanahlaut.kemenag.go.id/read/81/visi-misi> . Diakses tanggal 07 April 2022

- b) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- c) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- d) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- e) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan; dan
- f) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik

d. Struktur Organisasi

**GAMBAR 4.2** Struktur Organisasi Kemenag Tanah Laut<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut, *Struktur Organisasi*. (Online) tersedia di <https://tanahlaut.kemenag.go.id/read/10/struktur-organisasi> . Diakses tanggal 07 April 2022

Pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut terdapat beberapa seksi yang memiliki kewenangan dibawah arahan kepala seksi yang diatur oleh Kementerian Agama. Antara lain yaitu Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf. ,Dibawah ini terdapat nama Kepala dan Staf Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Tanah Laut:

**TABEL 4.1** Nama Kepala dan Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Laut<sup>6</sup>

NO	NAMA	JABATAN
1.	Drs. H. M. Rusdi Hilmi, MA	Kepala Kantor Kemenag Tanah Laut
2.	H. Muhammad Wahyu, S. Ag, M.M	Kepala Seksi PHU
3.	M. Arif Widodo, S. Sos	JFU Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji
4.	Junaidi	JFU Penyaji Bahan Pada Haji dan Umrah
5.	Suhali, S.E	JFU Penyusun Perlengkapan Haji
6.	Nur Hanafi Riswanda, S. Sos	PTT

e. Operasional

Untuk manajemen operasional di Kantor Kementerian Agama Tanah Laut sudah berjalan dengan baik khususnya pada

---

<sup>6</sup> Data dari Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

seksi PHU. Yaitu mulai dari kerjasama, jam kerja dan semua alur pelayanan yang dikelola oleh seksi PHU. Dibawah ini, terdapat beberapa indikator sistem jam kerja di Kantor Kementerian Agama Tanah Laut:

**TABEL 4.2** Jam Kerja<sup>7</sup>

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s/d Kamis	07.30 s/d 16.00	12.00 s/d 13.00
Jum'at	07.30 s/d 16.30	11.30

Menurut informan, sebelum pandemi kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap hari ialah apel pagi dan sore setiap jam 07.30 s/d 08.00 WITA dan 15.30 s/d 16.00 WITA. Kemudian apel yang dilaksanakan setiap tanggal 17 yaitu apel gabungan atau apel kesadaran. Akan tetapi setelah pandemi, hanya melaksanakan apel setiap hari senin pagi, untuk apel 17 ini hanya dilaksanakan sesuai surat edaran dan interuksi dari pusat.<sup>8</sup>

Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa budaya kerja yang dijunjung tinggi agar tercapainya pelayanan yang maksimal serta mendukung adanya kejujuran disetiap bentuk komunikasi lainnya. Adapun budaya kerja tersebut antara lain sebagai berikut:

<sup>7</sup> Data dari Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022



**TABEL 4.3** Budaya Kerja<sup>9</sup>

5 Budaya Kerja Kantor Kementerian Agama Tanah Laut
INTEGRITAS
PROFESIONALITAS
INOVASI
TANGGUNG JAWAB
KETELADANAN

### 3. Pelayanan Haji Pada Kementerian Agama Tanah Laut

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan 1 yaitu Bapak H. Muhammad Wahyu, S. Ag, M.M., selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Tanah Laut dan informan 2 yaitu Bapak M. Arif Widodo, S. Sos. selaku staf Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Tanah Laut. Diketahui bahwa Kantor Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa jenis pelayanan publik pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), adapun pelayanan-pelayanannya ialah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pendaftaran setoran awal haji
- b. Pelayanan pembatalan setoran awal haji
- c. Pelayanan pelimpahan porsi haji karena meninggal dunia atau sakit permanen
- d. Pelayanan pemberangkatan dan kepulangan haji

---

<sup>9</sup> Data dari Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

- e. Pelayanan manasik haji
- f. Pelayanan pembuatan rekomendasi pembuatan paspor bagi calon jamaah haji regular dan khusus serta umrah
- g. Konsultasi haji

Menurut informan 1, proses pelayanan haji pada Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan mudah yaitu dengan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang biasa dikenal dengan istilah Siskohat. Adapun tugas dari Siskohat ini ialah mendapatkan, memproses sehingga menjadi informasi yang dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki dua regulasi pada pelayanan haji, yang pertama proses pelayanan haji yang dilakukan secara *offline* yaitu dengan cara jamaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut, yang kedua ialah pelayanan haji yang dilakukan secara *online* yaitu dilakukan dengan melalui aplikasi Haji Pintar.<sup>10</sup>

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama telah merilis aplikasi Haji Pintar. Aplikasi ini merupakan aplikasi sistem informasi pelayanan haji yang terintegrasi dengan Siskohat untuk meningkatkan pelayanan haji yang

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak H. Muhammad Wahyu, S.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Kamis 07 April 2022

dapat dilakukan secara *online* dan *real time*.<sup>11</sup> Kementerian Agama Tanah Laut menggunakan inovasi terbaru ini pada pelayanan haji ialah agar masyarakat mendapatkan pelayanan haji dengan mudah dan cepat melalui *online* dengan menggunakan aplikasi Haji Pintar yang bisa diunduh di aplikasi *Play Store*. Layanan pada aplikasi Haji Pintar ini sangat lengkap salah satunya berupa pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji serta penyampaian-penyampaian informasi penting lainnya seputar penyelenggaraan haji, seperti estimasi pemberangkatan haji serta dilengkapi dengan do'a-do'a dan pembelajaran seputar haji. Jadi, sekarang dengan inovasi terbaru itu calon jamaah haji yang ingin mendaftarkan haji mereka tidak perlu lagi datang ke kantor karena secara keseluruhannya bisa dilakukan secara online. Mulai dari setoran awal haji ke bank setoran melalui aplikasi *banking* kemudian mereka melakukan pendaftaran haji dari tahapan pengambilan foto, sidik jari, pendataan, itu semua dilakukan langsung oleh aplikasi Haji Pintar tersebut.<sup>12</sup>

Menurut informan 1, pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut untuk saat ini tidak ada kendala karena proses pelayanan tersebut semuanya sudah terintegrasi dengan siskohat sehingga operator hanya memasukkan data berkas jamaah haji

---

<sup>11</sup> Ali Anton Seonaji, "Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah Berbasis *Augmented Reality/Virtual Reality*," *Jurnal Penelitian Saintek*, no. 2 (2020): h. 206

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak H. Muhammad Wahyu, S.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Kamis 07 April 2022

kemudian mengirim data tersebut ke pusat. Kemudian untuk sistem pelayanan di Kementerian Agama Tanah Laut ialah dengan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah pemberian pelayanan dengan berbagai macam jenis pelayanan seperti pelayanan haji, pelayanan pondok pesantren, pelayanan pendidikan madrasah, yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan serta memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, diselenggarakan secara terpadu pada satu lokasi yang dikendalikan sistem pengendalian manajemen. Jadi ketika berkas pendaftaran ataupun pembatalan haji sudah terpenuhi tidak perlu menunggu lama maka akan langsung diproses, dan proses tersebut yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).<sup>13</sup>

Untuk para calon jemaah haji sebelum mendaftarkan diri harus menyiapkan berkas pendaftarannya terlebih dahulu, adapun berkas-berkas yang harus disiapkan ialah sebagai berikut:

- a. Map Kosong = 1 Buah
- b. Foto Copy Buku Rekening Haji = 2 lembar (Bank Syariah)
- c. Foto Copy KTP yang diperbesar = 2 lembar
- d. Foto Copy KIR Kesehatan Haji = 2 lembar
- e. Foto Copy Kartu Keluarga = 2 lembar
- f. Foto Copy Paspor bagi yang memiliki = 2 lembar

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak H. Muhammad Wahyu, S.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Kamis 07 April 2022

- g. Foto Copy salah satu dokumen (Akte Kelahiran/ buku kutipan akte nikah/ Ijazah = 2 lembar
- h. Foto Khusus Haji (80% wajah, latar putih), ukuran; 4x6 = 5 lembar, 3x4 = 5 lembar

Menurut informan 2 terkait proses pendaftaran haji, bahwa pada proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Laut ialah calon jemaah haji terlebih dahulu datang ke kantor melalui PTSP bagian Staf pelayanan haji untuk mendapatkan arahan serta informasi mengenai persyaratan berkas pendaftaran haji yang harus dilengkapi. Kemudian jika sudah disiapkan semua berkas tersebut, maka calon jemaah haji akan diarahkan ke bank penerima setoran untuk mendaftarkan serta memperoleh buku rekening dan nomor validasi. Nomor validasi tersebut nantinya digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mendapatkan nomor porsi haji.

Di wilayah Tanah Laut sendiri untuk pembayaran setoran awal haji hanya dapat dilakukan melalui Bank Syariah Indonesia dan Bank Kalsel Syariah. Untuk biaya setoran awal haji di Kementerian Agama Tanah Laut yaitu 25 juta dan sisanya ialah pembayaran pada masa pelunasan apabila sudah terpanggil sesuai dengan jadwal keberangkatannya. Setiap tahun biaya haji berbeda-beda sesuai dengan ketentuan dan keputusan dari pemerintah, untuk biaya pelunasan haji pemberangkatan tahun 2022 ini ialah sekitar 38 atau 39

juta. Jadi ketika calon jemaah haji telah mendapatkan nomor validasi maka konfirmasi kembali melalui PTSP Kantor Kementerian Agama Tanah Laut dengan membawa berkas pendaftaran yang sudah dilengkapi. Kemudian pada staf bagian PTSP akan memeriksa berkas pendaftaran tersebut dan ketika semua berkas sudah dilengkapi maka berkas tersebut diserahkan ke Staf PHU untuk diproses melalui Siskohat.<sup>14</sup>

Sebelum diproses melalui Siskohat, berkas tersebut diperiksa kembali oleh Staf PHU agar terhindar dari persyaratan yang tidak lengkap dan dikumpulkan menjadi satu di map haji sehingga tidak ada berkas yang terpisah. Jika semua persyaratan sudah dipenuhi maka calon jemaah haji melakukan foto biometrik yang telah disediakan oleh Kementerian Agama Tanah Laut. Setelah beberapa proses diatas sudah dilakukan, maka yang dilakukan lagi ialah cetak nomor porsi, dan calon jemaah haji tersebut resmi terdaftar sebagai jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut. Kemudian ketika nomor porsi jemaah haji tersebut telah keluar maka akan dikonfirmasi kembali dan diberi arahan oleh Staf PHU perihal berkas mana yang harus disimpan dan dijaga. Berkas yang dimaksud ialah seperti bukti setoran awal di Bank dan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang diterbitkan oleh kementerian agama yang didalamnya berisi nomor

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

porsi jemaah haji. Kemudian bukti tersebut di *laminating* dan disimpan dengan sebaik mungkin, hal tersebut dilakukan karena masa tunggunya yang lama serta untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Menurut informan 2, lamanya *waiting list* atau masa tunggu jemaah haji di Kalimantan Selatan ini ialah 36 tahun per-nomor porsi haji. Lamanya masa tunggu tersebut dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu minat hajinya yang banyak dengan porsi haji setiap tahunnya sedikit, sehingga menyebabkan penumpukan masa tunggu dan ditambah lagi dengan tertundanya dua tahun berturut turut karena pandemi.<sup>15</sup> Berikut adalah data daftar tunggu jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut.

**TABEL 4.4** Daftar Tunggu Jemaah Haji Kementerian Agama Tanah Laut<sup>16</sup>

NO	TAHUN	JUMLAH PENDAFTAR
1	2011	958
2	2012	1303
3	2013	1011
4	2014	914

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

<sup>16</sup> Data dari Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

Lanjutan Tabel 4.4

5	2015	742
6	2016	871
7	2019	967
8	2020	614
9	2021	409
10	2022	45
JUMLAH		9848

Dari data daftar tunggu jemaah haji di atas dapat dilihat bahwa penumpukan masa tunggu pemberangkatan haji dari tahun 2011 s/d 2022 ialah hampir 10.000 jemaah haji. Pendaftaran calon jemaah haji di Kementerian Agama Tanah Laut dari tahun ke tahun berjalan secara dinamis. Pada tahun 2022 pendaftaran calon jemaah haji mengalami penurunan secara drastis dikarenakan pandemi Covid 19.

Menurut informan 1, pada pelayanan pembinaan manasik haji di Kementerian Agama Tanah Laut hanya dilakukan ketika menjelang keberangkatan haji. Pada pembinaan manasik haji tersebut dilaksanakan dalam dua wilayah, yaitu ditingkat kabupaten dan kecamatan. Pada pelaksanaan pembinaan manasik haji di Kementerian



Agama Tanah Laut tahun 2022 ini diikuti 137 jemaah haji, dilakukan sebanyak enam kali pertemuan dalam setiap pertemuan dilaksanakan selama 4 jam. Dari enam kali pertemuan tersebut yaitu terdiri dari dua kali manasik tingkat kabupaten yakni pada tanggal 25 s.d 26 Mei 2022, kemudian empat kali manasik tingkat kecamatan pada tanggal 28 s.d 31 Mei 2022 yang dilaksanakan di beberapa titik, yakni KUA Pelaihari, gedung Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Tanah Laut dan Pondok Pesantren Ubudiyah Kecamatan Bati-Bati.

Pada pelaksanaan manasik haji tersebut dibimbing langsung oleh pembimbing manasik haji yang ditunjuk oleh Kementerian Agama. Pembimbing manasik haji tersebut harus tersertifikasi sebagai pembimbing haji oleh Kementerian Agama pusat, dan biasanya pada proses sertifikasi pembimbing manasik haji tersebut diselenggarakan bekerjasama dengan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) UIN Antasari Banjarmasin. Dengan melalui sertifikasi bagi pembimbing manasik haji ini diharapkan agar mereka mampu memberikan bimbingan dengan profesional dan sebagai pelaksanaan manasik yang lebih berkualitas.<sup>17</sup>

Informan 1 menyebutkan bahwa pelayanan daerah seperti Kementerian Agama Tanah Laut ini hanya melayani atau memfasilitasi pemberkasan persiapan keberangkatan haji. Yaitu mulai

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak H. Muhammad Wahyu, S.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Selasa 31 Mei 2022

dari pendaftaran hingga pengantaran keberangkatan serta penjemputan kepulangan jemaah haji melalui emberkasi Asrama Haji. Untuk pelayanan seperti akomodasi, konsumsi, transportasi dan hal hal yang berhubungan dengan pelayanan yang ada di Tanah Suci ialah ditanggung oleh pemerintah pusat serta dibimbing oleh Petugas Haji yang diambil dari berbagai pelayanan daerah berdasarkan hasil seleksi. Untuk menjadi Petugas Haji ini harus mengikuti tes terlebih dahulu, yaitu dua kali tes di Daerah dan di Kantor Wilayah, apabila lulus tes tersebut Petugas Haji dapat dikirim ke Arab Saudi.

Berdasarkan keputusan Kementerian Agama yang telah menerbitkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No 29 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang mengatur bahwa salah satu syarat mendaftar haji adalah berusia minimal 12 tahun<sup>18</sup>. Artinya bahwa untuk pendaftaran haji minimal berusia 12 tahun dan tidak ada batasan maksimal usia. Tetapi untuk keberangkatan haji batasan minimal usianya ialah usia 18 tahun atau sudah memiliki KTP untuk pembuatan paspor. Menurut informan 2, sebelum pandemi untuk pemberangkatan haji para lanjut usia ada prioritas tersendiri berdasarkan usia, yang mana jemaah haji lanjut usia ini dapat berangkat lebih awal dari nomor porsi yang didapat. Akan tetapi, karena pandemi rencana pemberangkatan haji di tahun 2022 dibatasi

---

<sup>18</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Batas Usia Pendaftar Haji Kini 12 Tahun*. (Online) tersedia di <https://kemenag.go.id/read/batas-usia-pendaftar-haji-kini-12-tahun-zj785>. Diakses tanggal 08 April 2022

yaitu usia dibawah 65 tahun, jadi untuk usia di atas 65 tahun untuk sementara waktu ditiadakan terlebih dahulu sesuai ketentuan dan kebijakan dari pemerintah Arab Saudi.<sup>19</sup>

Berdasarkan sumber yang didapat melalui *website* resmi Kementerian Agama RI, dijelaskan terkait pelaksanaan haji 1443 H/2022 M. Pemerintah Saudi mengumumkan bahwa satu juta jamaah haji dari berbagai Negara, termasuk Indonesia akan melaksanakan ibadah haji. Namun karena masih dalam kondisi pandemi, Arab Saudi memberlakukan syarat bagi jemaah haji. Pertama, haji tahun ini terbuka untuk jemaah dibawah usia 65 tahun yang telah menerima vaksinasi Covid-19 yang disetujui Kementerian Kesehatan Saudi. Kedua, jemaah yang berasal dari luar Saudi wajib menunjukkan hasil tes PCR negatif Covid-19 yang dilakukan dalam waktu 72 jam sebelum keberangkatan ke Arab Saudi.<sup>20</sup>

Kemudian menurut informan 2, terdapat poin lebih untuk normal pemberangkatan haji pada lanjut usia. Karena untuk porsi lanjut usia kemungkinan akan lebih cepat dan lebih diprioritaskan berdasarkan ketentuan kebijakan dari pemerintah. Pada pemberangkatan haji di tahun 2020 yang lalu di Kementerian Agama Tanah Laut untuk lanjut

---

<sup>19</sup> Wawancara bersama Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

<sup>20</sup> Kementerian Agama RI, *Saudi Tetapkan Batasan Usia Haji Dirjen PHU: Kita Harus Ikuti*. (Online) tersedia di <https://kemenag.go.id/read/saudi-tetapkan-batasan-usia-haji-dirjen-phu-kita-harus-ikuti>. Diakses tanggal 23 April 2022

usia yang paling muda ialah berusia 85 tahun, mereka dapat diberangkatkan lebih awal karena faktor usia. Akan tetapi karena perubahan peraturan terkait porsi serta usia jamaah haji tahun 2022 ini, mereka yang seharusnya berangkat di tahun 2022 akhirnya tertunda kembali.<sup>21</sup>

Menurut informan 2, karena masa tunggu yang lama serta banyaknya penumpukan jamaah haji, maka tidak menutup kemungkinan bahwa ada jamaah haji yang ingin membatalkan haji. Pembatalan haji terjadi karena beberapa faktor, diantaranya ialah karena faktor ekonomi, faktor usia, kemudian faktor kurangnya kejelasan jadwal keberangkatan haji di masa pandemi. Serta jamaah haji tersebut mengalami sakit keras atau sakit permanen yang menyebabkan tidak memungkinkan untuk melaksanakan haji.

Pemerintah juga memberikan pelayanan haji yaitu berupa pelimpahan porsi. Untuk pelimpahan porsi ini bisa disebabkan antara dua pilihan yaitu disebabkan jamaah haji telah meninggal dunia atau sakit permanen. Tetapi menurut informan 1 kebanyakan dari mereka yang melimpahkan porsi haji ini ialah dikarenakan meninggal dunia. Hal tersebut berdasarkan Keputusan Ditjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pelimpahan Porsi jamaah haji meninggal dunia atau sakit permanen . Jadi jamaah haji yang meninggal dunia

---

<sup>21</sup> Wawancara bersama Bapak M. Arif Widodo selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hari Rabu, 20 April 2022

bisa dilimpahkan kepada ahli waris, dengan ketentuan seperti orang tua, anak kandung, saudara kandung, suami dan istri yang ditunjuk melalui surat kuasa, dengan persyaratan jemaah tersebut meninggal dunia serta dibuktikan dengan akte kematian dari Dinas Catatan Sipil. Akan tetapi, jika hajinya dibatalkan maka dana pembayaran setoran awal haji tersebut akan masuk ke rekening ahli waris sekitar 25 juta dengan persyaratan dan ketentuan. Proses untuk menyelesaikan pembatalan pendaftaran haji membutuhkan waktu sekitar 11 hari kerja dan untuk pengembalian setoran haji ini dapat diperkirakan memerlukan waktu sekitar sembilan hari, yaitu 2 hari di Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK), 3 hari di Ditjen PHU Kemenag, 2 hari di Badan Pengelolaan Keuangan Haji (BPKH), dan 2 hari di Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS Bipih).

#### 4. Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 4 (empat) narasumber yaitu jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, dapat diperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut dengan hasil sebagai berikut:

- a. Nama : Bapak Sugiono
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Asal : Jorong

Bapak Sugiono merupakan salah satu jemaah haji yang telah mendaftarkan haji pada tahun 2019 di Kementerian Agama Tanah Laut. Menurut bapak Sugiono, untuk pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut sangat memuaskan baik dari segi fisik dan lain sebagainya. Kemudian bapak Sugiono juga menyebutkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sudah sesuai dengan keinginan. Selama proses pelayanannya pun berjalan dengan lancar dan tidak mengalami kendala apapun.

Bapak Sugiono juga mengungkapkan bahwa para staf mampu menanggapi segala kebutuhan serta memberikan informasi dengan baik sesuai dengan yang diinginkan. Ketika datang ke Kantor Kemenag Tanah Laut langsung disambut dan ditanggapi dengan baik oleh pegawai disana. Pegawai mengarahkan dengan baik terkait apa saja yang harus disiapkan dan berkas apa saja yang harus dilengkapi.

Menurut Bapak Sugiono, untuk sarana dan prasarana sudah memadai. Salah satunya ialah seperti pelayanan pada foto biometrik yang sudah disediakan di kantor, jadi para jemaah tidak perlu ribet karena semua sudah disediakan di Kantor Kemenag Tanah Laut. Kemudian di kantor tersebut juga terasa sejuk dan

dingin, bersih serta tidak terlihat berkas berkas yang berserakan, sehingga membuat pengunjung merasa nyaman dan betah disana.<sup>22</sup>

- b. Nama : Ibu Karinem  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Asal : Jorong

Ibu Karinem merupakan jemaah haji yang telah mendaftarkan haji pada tahun 2019 di Kementerian Agama Tanah Laut. Untuk pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut sudah bagus dan memuaskan baik dari segi pegawai, sarana prasarana, dan lain sebagainya. Pegawai mengarahkan dengan baik terkait apa saja yang harus disiapkan dan berkas apa saja yang harus dilengkapi

Selama proses pelayanan, semua berjalan dengan lancar dan ditanggapi sangat baik oleh pegawai disana. Hanya saja pada saat itu Ibu Karinem datang ketika jam istirahat, sehingga harus menunggu waktu pelayanan sekitar 30 menit. Kemudian pada saat jam kerja, langsung dilayani dengan cepat dan tepat oleh pegawai disana.

Ibu Karinem mengungkapkan bahwa telah memberikan kepercayaan penuh kepada para staf PHU. Karena dalam proses

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Sugiono, jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, Hari Selasa, 22 Juni 2022

pelayanannya tidak mengecewakan. Para staf telah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.<sup>23</sup>

- c. Nama : Bapak H. Syaifudin  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Asal : Jorong

Bapak H. Syaifudin merupakan salah satu jemaah haji yang mendaftarkan haji pada tahun 2010 dan telah berangkat haji pada tahun 2019 yang lalu di Kementerian Agama Tanah Laut. Untuk pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut sangat memuaskan dan dilayani sangat baik. Mulai dari pendaftaran haji, pengantaran jemaah haji, serta penjemputan kepulangan jemaah haji.

Bapak H. Syaifudin mengungkapkan bahwa ketika datang ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut untuk melakukan pendaftaran haji, mereka langsung disambut dan ditanggapi dengan baik oleh pegawai disana serta diarahkan dengan baik terkait apa saja yang harus disiapkan dan berkas apa saja yang harus dilengkapi. Kemudian pada saat pengantaran pemberangkatan jemaah haji juga dilayani dengan sangat baik yaitu mulai dari keamanan, pemeriksaan kelengkapan, dan lain sebagainya. Pada penjemputan kepulangan jemaah haji ialah sekitar pukul 01.00 WITA disambut sangat baik dan sangat meriah oleh Kementerian

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Karinem, jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, Hari Selasa, 22 Juni 2022



Agama Tanah Laut dan Kementerian Agama pusat, serta keamanan dari Komando Distrik Militer (Kodim), Kapolsek dan Kapolres. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk rasa syukur karena pelaksanaan haji tersebut dapat berjalan dengan lancar serta tiba di Tanah Air dengan selamat.<sup>24</sup>

- d. Nama : Ibu Hj. Rumiati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Asal : Jorong

Ibu Hj. Rumiati merupakan jemaah haji yang mendaftarkan haji pada tahun 2010 dan telah berangkat haji pada tahun 2019 yang lalu di Kementerian Agama Tanah Laut. Untuk pelayanan haji yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut sangat bagus dan sesuai dengan harapan. Mulai dari pendaftaran haji, pengantaran jemaah haji, serta penjemputan kepulangan jemaah haji. Proses pelayanannya berjalan dengan lancar, langsung dilayani dengan baik oleh pegawai disana. Pada saat itu kantor pelayanan masih sepi pengunjung sehingga tidak perlu menunggu antrian yang lama langsung dilayani dengan cepat dan tepat oleh pegawai.

Ibu Hj. Rumiati menyebutkan bahwa para pegawai di Kementerian Agama Tanah Laut sangatlah ramah dan murah senyum. Ketika datang ke Kantor Kemenag Tanah Laut, langsung

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Bapak H. Syaifudin, jemaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, Hari Selasa, 22 Juni 2022

disambut dan ditanggapi dengan baik oleh pegawai disana. Para pegawai juga terlihat sangat sungguh sungguh dalam memberikan pelayanan, selalu menjelaskan dengan baik dan sabar.

Ibu Hj. Rumiati mengungkapkan bahwa untuk prasarana yaitu ruangan disana cukup bersih, rapi dan sejuk serta tidak terlihat berkas yang berserakan. Akan tetapi untuk sarana pada saat itu yaitu pada tahun 2010 yang lalu masih belum memadai seperti saat ini, pada saat itu Kemenag Tanah Laut belum menyediakan pelayanan foto biometrik.<sup>25</sup>

#### 5. Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak H. Muhammad Wahyu, S. Ag, M.M. dan Bapak M. Arif Widodo, S. Sos dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji, diantaranya sebagai berikut:

##### a. Memberikan Pelatihan Para Staf

Menurut informan 1, untuk meningkatkan mutu serta kualitas SDM yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut khususnya pada penyelenggara haji ialah dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan. Contohnya ialah seperti kegiatan

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Rumiati, jamaah haji Kementerian Agama Tanah Laut, Hari Selasa, 22 Juni 2022

seminar, *workshop* atau pelatihan-pelatihan lainnya yang dilakukan sesuai dengan bidangnya. Misalnya staf dibidang pendaftaran, setiap kali ada *update* kemampuan yang fokusnya dibidang pendaftaran dialah yang punya kapabilitas untuk mengikuti kegiatan tersebut.

Kemudian informan 2 menyebutkan bahwa setiap tahunnya petugas operator pusat datang ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut untuk melakukan pengecekan peralatan atau sarana pelayanan seperti komputer apakah masih baik atau ada masalah, sekaligus bertukar informasi. Kemudian setiap ada kebijakan baru dari pemerintah pusat maka Staf PHU Kementerian Agama Tanah Laut selalu mengikuti kegiatan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan serta mutu SDM, kegiatan pelatihan tersebut juga diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Karena dengan meningkatnya mutu serta kualitas SDM pada suatu lembaga atau perusahaan maka akan menghasilkan SDM yang produktif dan profesional kerja, sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih maksimal.

- b. Memberikan Bimbingan dengan Simpati dan Empati kepada Jamaah Haji

Menurut informan, dengan memberikan bimbingan dengan simpati dan empati merupakan salah satu bentuk strategi yang sering ditekankan untuk para Staf PHU ini. Contoh ialah dengan

memberi perhatian kepada para jamaah haji yang datang yaitu menyapa kepada mereka dengan ramah, menawarkan bantuan, memberikan pelayanan dengan sungguh sungguh, mengingatkan berkas berkas yang harus dilengkapi, menanggapi keluhan dari jamaah dengan baik, kemudian yang terpenting ialah bagaimana agar selalu menjaga sikap yang baik dalam memberikan pelayanan agar jamaah merasa puas dalam proses pelayanan. Karena pada dasarnya pegawai negeri (*civil servant*) yaitu pelayan masyarakat, dan yang paling ditekankan ialah bagaimana melayani setiap yang datang dengan bersifat empati, dan anggap saja setiap yang datang ini ialah diibaratkan sebagai bagian dari orang terdekat kita, sehingga jika kita melayani orang yang terdekat kita maka itu menjadikan profesional kerja.

c. Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Menurut informan, para Staf Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cepat dan tepat sesuai jangka waktu yang dijanjikan. Kemudian keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu serta pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan Siskohat sehingga mempermudah dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah serta mempercepat proses pelayanan sehingga terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien. Namun beberapa calon jamaah

datang ketika jam istirahat, sehingga mereka harus menunggu lama setelah jam istirahat sesuai waktu yang ditentukan. Akan tetapi setelah jam istirahat maka akan dilayani kembali sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Melaksanakan Rapat Koordinasi

Menurut informan, salah satu hal yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut ialah dengan melaksanakan rapat koordinasi. Rapat koordinasi tersebut membahas terkait pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah, kemudian menjabarkan semua jika ada perubahan-perubahan terbaru, serta membahas hal hal penting lainnya. Seluruh Staf PHU harus mengikuti rapat tersebut agar mengetahui dan tidak tertinggal informasi. Staf PHU ini juga dituntut harus menguasai dan mengetahui proses pelayanan bidang satu sama lain agar informasi yang diberikan kepada jamaah seimbang, misalnya Staf Bidang Pendaftaran maka bukan hanya proses pendaftaran saja yang diketahui tetapi harus bisa menjawab pertanyaan pertanyaan dibidang lain seperti pelimpahan porsi, pembatalan haji. Jadi setiap ada jamaah yang datang berkonsultasi maka tidak ada alasan untuk tidak tahu atau tidak bisa menjawab pertanyaan dari mereka.

e. Sosialisasi

Menurut informan, upaya yang dilakukan Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan pelayanan haji ialah juga dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi biasanya dilakukan ke berbagai daerah seperti ke KUA. Hal tersebut dilakukan apabila terdapat peraturan baru atau kebijakan baru misalnya pembatalan haji atau ketika ada perubahan regulasi. Sosialisasi ini diharapkan dapat membawa pemahaman dan informasi tentang kebijakan haji di Indonesia kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk upaya Kementerian Agama Tanah Laut agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan sempurna yaitu dengan melalui melakukan pembinaan.

f. Memberikan Informasi di Berbagai Media

Menurut informan, salah satu bentuk strategi lainnya ialah dengan memberikan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji melalui berbagai media, sehingga penyampaian data dan informasi kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien. Masyarakat bisa mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji melalui brosur yang biasa dibagikan melalui *whatsApp*, *instagram* @kemenagtala, dan untuk informasi lainnya bisa kunjungi *website* resmi Kementerian Agama Tanah Laut <https://tanahlaut.kemenag.go.id/> email [talakalsel@kemenag.go.id](mailto:talakalsel@kemenag.go.id),

yang mana masing masing akun tersebut dikendalikan oleh Humas Kementerian Agama Tanah Laut.

#### 6. Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan 1 dan informan 2 bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji, diantaranya sebagai berikut:

##### a. Regulasi

Menurut informan, hal yang mendukung dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Tanah Laut ialah regulasi. Kementerian Agama Tanah Laut memiliki dua regulasi pendaftaran haji. Yang pertama ialah pendaftaran haji secara manual yaitu jamaah datang langsung ke kantor melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kemudian yang kedua ialah pendaftaran secara *online* yaitu jamaah bisa mendaftarkan haji melalui aplikasi Haji Pintar yang bisa diunduh di *Play Store*. Jadi mereka tidak perlu lagi datang ke kantor karena secara keseluruhannya bisa dilakukan secara *online*. Pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan Siskohat sehingga mempermudah dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah serta mempercepat proses

pelayanan sehingga terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien. Jadi ketika berkas pendaftaran ataupun pembatalan haji sudah terpenuhi tidak perlu menunggu lama maka akan langsung diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

b. Sumber Daya Manusia yang Andal

Menurut informan, pelayanan yang baik tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki, pada Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut SDM yang dimiliki sudah berpengalaman dan profesional. Dapat dilihat dari lamanya pegawai berdedikasi di Kantor Kementerian Agama Tanah Laut serta dilihat dari kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Karena syarat awal yang dimiliki ialah harus menguasai penggunaan sistem komputer, dan ditunjang dengan mengikuti pelatihan dan kegiatan yang meningkatkan mutu serta kualitas SDM, sehingga hal tersebut menjadikan pegawai yang berpengalaman dan professional.

c. Disiplin dan Tepat Waktu

Menurut informan, hal lain yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan haji ialah sikap disiplin dan tepat waktu yang diterapkan oleh penyelenggara haji. Diketahui bahwa seluruh Staf PHU Kementerian Agama Tanah Laut sudah terkoordinir dengan baik mulai dari jam kerja, ketepatan dalam memberikan pelayanan,



semua itu sudah ketentuan dari Kementerian Agama dan ketentuan tersebut tidak boleh dilanggar. Karena proses pelayanannya langsung berhubungan dengan masyarakat jadi tidak mungkin berperilaku seenaknya, walaupun salah satu dari Staf PHU ada kesibukan diluar maka Staf PHU yang lain saling melengkapi yaitu dengan melapor ke pimpinan kemudian pimpinan melimpahkan ke Staf PHU yang lain agar tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan.

d. Sarana dan prasarana yang memadai

Menurut informan, sarana dan prasarana yang baik menjadi bagian ujung tombak keberhasilan lembaga. Oleh karena itu Kementerian Agama Tanah Laut selalu memperhatikan sarana prasarana khususnya pada pelayanan haji. Untuk sarana pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah memadai, karena masing masing bidang sudah difasilitasi komputer dan printer sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan. Sarana pelayanan yang dimiliki ialah 5 unit komputer yang masing masing komputer sudah terkoneksi dengan pusat, kemudian 3 unit laptop, 3 unit printer, 1 unit alat kamera foto biometrik, 1 unit alat scan. Fasilitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut untuk saat ini tidak ada masalah dan sudah berjalan dengan baik, hanya saja yang diperlukan lagi ialah gudang untuk penempatan arsip berkas yang menumpuk, karena sesuai dengan peraturan bahwa

arsip berkas boleh dimusnahkan setelah jangka 10 tahun. Oleh karena itu dengan berjalannya waktu saat ini Staf PHU mencoba digitalisasi dokumen yaitu dengan scan arsip berkas yang menumpuk tadi ke Siskohat agar mengurangi jumlah penumpukan arsip berkas haji serta agar terstruktur dengan baik.

Penunjang proses pelayanan ialah infrastruktur atau prasarana yang baik. Untuk prasarana pada PHU di Kementerian Agama Tanah Laut ini sudah cukup memadai, didalamnya dilengkapi dengan 1 unit televisi yang masih bisa digunakan dengan baik, kemudian tempatnya yang nyaman, bersih dan rapih serta tidak ada terlihat berkas berkas yang berserakan atau menumpuk diatas lemari. Pada kantor khusus penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut ini terdapat tiga ruangan. Yaitu ruangan bagian depan ialah ruang pelayanan haji yang diisi 2 atau 3 Staf, ruangan bagian tengah yaitu ruangan untuk operator Siskohat, serta ruangan Kepala Seksi PHU. Yang mana masing masing ruangan tersebut dilengkapi dengan AC sehingga ruangnya terasa nyaman dan bersih. Akan tetapi untuk bagian depan ruang pelayanan pada penyelenggara haji ini masih kurang luas yang mana ruangan tersebut hanya disediakan 2 kursi tunggu terbuat dari kayu yang hanya memuat sekitar 5 atau 6 orang. Namun hal tersebut tidak menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan.

## 7. Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Berdasarkan hasil wawancara bersama Informan 1 dan Informan 2 bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji, yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut informan, kurangnya sumber daya manusia pada penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Tanah Laut terkadang menjadi penyebab terhambatnya dalam memberikan pelayanan, akan tetapi hal tersebut tidak menjadi pengaruh buruk pada proses pelayanannya, justru ini menjadi tantangan tersendiri bagi para SDM di dalamnya. Seperti jika sudah memasuki musim haji kegiatan yang dilakukan sangatlah padat dan banyak, apabila ada salah satu atau dua staf yang berkesibukan maka antar staf yang satu dengan yang lain saling bekerja sama untuk menutupi kekosongan tersebut. Karena pada penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Tanah Laut hanya memiliki 4 Staf yang setiap staf memiliki bidangnya masing masing. Oleh karena itu setiap Staf PHU dituntut harus menguasai seluruh bidang tersebut agar mampu menutupi ketika ada kekosongan pegawai sehingga tidak menghambat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi dengan keterbatasan SDM yang dimiliki tidak menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang baik, justru dengan

hal tersebut menjadikan SDM yang terlatih, berpengalaman dan profesional.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut**

#### **a. Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut**

Pelayanan berasal dari kata layan, yang artinya membantu orang lain menyediakan apa yang dibutuhkan.<sup>26</sup> Beberapa hal penting harus diperhatikan pada pelaksanaan haji, yaitu berupa penyelenggaraan haji dan pelayanan kepada jamaah haji. Sebagaimana tercantum dalam UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa salah satu jaminan Negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat. Harbani Pasolong berpedapat bahwa pelayanan diartikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa jenis pelayanan publik pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), adapun pelayanan-pelayanannya ialah sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher, 2014), h. 57

- 1) Pelayanan pendaftaran setoran awal haji
- 2) Pelayanan pembatalan setoran awal haji
- 3) Pelayanan pelimpahan porsi haji karena meninggal dunia atau sakit permanen
- 4) Pelayanan pemberangkatan dan kepulangan haji
- 5) Pelayanan manasik haji
- 6) Pelayanan pembuatan rekomendasi pembuatan paspor bagi calon jamaah haji regular dan khusus serta umrah
- 7) Konsultasi haji

Dari data yang didapat, diketahui bahwa dari beberapa pelayanan penyelenggaraan haji pada Kementerian Agama Tanah Laut tersebut telah berjalan dengan baik. Meskipun pelaksanaan haji sempat tertunda dalam 2 tahun berturut turut yakni pada tahun 2020 – 2021 karena adanya kasus penyebaran *Corona Virus Disease* (covid) 2019 yang terus meningkat. Akan tetapi pelaksanaan haji dapat dilanjutkan dengan baik sesuai dengan regulasi yang baru. Penghentian sementara haji tahun 2021 ditetapkan dengan adanya Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji Tahun 1442 H/2021 M. Pasalnya, kesehatan dan keselamatan jamaah haji terancam Covid-19 dan varian barunya yang melanda hampir seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Sehingga pemerintah Indonesia membutuhkan waktu yang cukup

untuk mempersiapkan layanan bagi jamaah haji. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melindungi Warga Negara Indonesia didalam dan luar negeri melalui upaya penanggulangan pandemi covid 19.<sup>27</sup>

Dari data yang di dapat, diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut memiliki dua regulasi pada Pelayanan Haji, yang pertama proses pelayanan haji yang dilakukan secara manual yaitu dengan cara jamaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut, yang kedua ialah pelayanan haji yang dilakukan secara *online* yaitu dilakukan dengan melalui aplikasi Haji Pintar yang dapat diunduh di *Play Store*. Jadi mereka tidak perlu lagi datang ke kantor karena secara keseluruhannya dapat dilakukan secara online.

Jadi dari kedua regulasi tersebut sudah berjalan dengan baik, namun untuk pelaksanaan regulasi kedua yaitu pelayanan haji secara online yang menggunakan aplikasi Haji Pintar ini banyak masyarakat yang masih belum terlalu memahami dengan penggunaan sistem aplikasi tersebut terutama pada masyarakat yang sudah berumur, dan juga masyarakat masih merasa takut akan terjadi hal hal yang tidak diinginkan. Sehingga banyak calon jamaah yang cenderung lebih memilih untuk mendapatkan

---

<sup>27</sup> Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 1442 H/2021 M

pelayanan haji dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Tanah Laut dikarenakan lebih mudah, jelas dan mereka merasa aman.

Pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut untuk saat ini tidak ada kendala karena proses pelayanan tersebut semuanya sudah terintegrasi dengan siskohat sehingga operator hanya memasukkan data berkas jamaah haji kemudian mengirim data tersebut ke pusat. Kemudian untuk sistem pelayanan di Kementerian Agama Tanah Laut ialah dengan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah pemberian pelayanan dengan berbagai macam jenis pelayanan seperti pelayanan haji, pelayanan pondok pesantren, pelayanan pendidikan madrasah, yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan serta memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, diselenggarakan secara terpadu pada satu lokasi yang dikendalikan sistem pengendalian manajemen. Jadi ketika berkas pendaftaran ataupun pembatalan haji sudah terpenuhi tidak perlu menunggu lama maka akan langsung diproses, dan proses yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Hasibuan mendefinisikan pelayanan aktivitas melakukan layanan dari satu pihak ke pihak lain, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang disediakan dengan cara yang ramah dan etis untuk

memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan serta data yang didapat dari informan, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut telah berjalan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan, yakni bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang disediakan dengan cara yang ramah dan etis untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya.. Sedangkan data yang didapat, diketahui bahwa Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut selalu menekankan dalam memberikan pelayanan harus selalu disertai dengan sikap yang baik, contoh kecilnya seperti memberi perhatian kepada para jamaah haji yang datang yaitu menyapa kepada mereka dengan ramah, menawarkan bantuan, memberikan pelayanan dengan sungguh sungguh, mengingatkan berkas berkas yang harus dilengkapi, hal tersebut agar jamaah merasa nyaman dan puas dalam pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.



- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>28</sup>

Dalam hal ini, teori yang dikemukakan oleh Kasmir serta data yang didapat dari Informan, dapat diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kriteria menurut teori Kasmir tersebut. Dari data yang didapat, diketahui bahwa para Staf Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, mereka juga mampu berkomunikasi dengan baik, dalam berkomunikasi yang baik tentunya dilandasi dengan pengetahuan dan kemampuan yang mumpuni. Karena setiap Staf Penyelenggara Haji Kementerian Agama Tanah Laut memiliki latar belakang pendidikan tinggi kemudian ditunjang lagi dengan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas SDM. Sehingga untuk keahlian serta kemampuan pada pelayanan pelaksanaan haji sudah tidak diragukan lagi karena masing masing staf sudah berpengalaman dan professional. Meskipun jika ada salah satu staf yang belum menguasai bidang yang dia emban pastinya akan dibantu dan dibimbing oleh staf yang lainnya.

---

<sup>28</sup>Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi* , (Makassar: CV. Sah Media, 2017), h. 22

b. Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Kualitas pelayanan merupakan kriteria yang paling penting untuk menentukan kepuasan pelanggan, yaitu dengan cara membandingkan antar layanan satu dengan lainnya. Pelayanan dikatakan baik jika memenuhi harapan konsumen, sebaliknya pelayanan dikatakan buruk jika gagal memenuhi harapan konsumen.<sup>29</sup>

Kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi citra institusi dan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas membawa manfaat yang besar bagi suatu institusi. Jika sebuah bisnis menerima skor konsumen yang positif, konsumen tersebut memberikan umpan balik yang baik. Menurut teori yang dikemukakan oleh Sivadas dan Prewitt, kualitas pelayanan merupakan nilai superior suatu produk atau jasa dari nilai yang diterima pelanggan berdasarkan perbandingan apa yang diberikan, hal itu untuk mengevaluasi tingkat kesempurnaan dan yang diterima (pelanggan).<sup>30</sup> Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi tolak persepsi pelanggan terhadap kepuasan yang diterima.

Akan tetapi untuk mengetahui kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut peneliti menggunakan teori

---

<sup>29</sup> Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2021), h. 67

<sup>30</sup> Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), h. 49

kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Menurut Parasuraman pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yang biasa disebut dengan RATER, antara lain ialah Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Bukti langsung atau berwujud (*tangibles*), Empati (*emphaty*), Ketanggapan (*responsiveness*).

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui gambaran kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut dalam uraian sebagai berikut:

1) Dimensi Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah hal yang berkaitan dengan waktu, yaitu kemampuan dalam memberikan layanan secara cepat, akurat, memuaskan, jujur, aman, tepat waktu dan ketersediaan. Dalam dimensi ini, terdapat dua aspek yang saling berhubungan. Pertama, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan. Kedua, petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari faktor keandalan (*reliability*) telah berjalan sesuai harapan masyarakat. Terutama dalam hal kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, karena proses pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan

siskohat. Jadi ketika berkas pendaftaran ataupun pembatalan haji sudah terpenuhi maka tidak perlu menunggu lama akan langsung diproses.

Dan dilihat dari kecermatan dalam memberikan pelayanan, para petugas penyelenggara haji pastinya sudah menguasai alat bantu pelayanan seperti penggunaan sistem komputer. Karena syarat awal Kementerian Agama Tanah Laut dalam memilih petugas penyelenggara haji ialah harus menguasai penggunaan sistem komputer agar memudahkan bimbingan serta pelatihan pelatihan terkait pelaksanaan penyelenggaraan haji dan nantinya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian Agama Tanah Laut selalu mengupayakan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, karena setiap jamaah pasti menginginkan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dan Penyelenggara Haji Kementerian Agama Tanah Laut selalu menanamkan kejujuran disetiap proses pelayanannya, selalu menyatakan dengan sebenar benarnya tanpa ada kebohongan. Karena sikap jujur merupakan dasar atau kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan ataupun lembaga. Tanpa didasari dengan kejujuran maka lembaga tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan bahkan akan berakhir dengan kehancuran.

## 2) Dimensi Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah berhubungan dengan memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Yaitu meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan menghilangkan bahaya, risiko, keraguan, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (objektif).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) sudah berjalan baik, yaitu pegawai selalu menanamkan kepercayaan penuh kepada pengguna layanan dengan cara memberikan pelayanan dengan tepat waktu, kemudian memberikan kepastian biaya, selalu menjamin kebenaran apa yang diucapkan, serta kecermatan pegawai dalam setiap layanan yang diberikan, dan pastinya selalu memberikan kepastian keberangkatan haji. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan tinggi kepada penyedia layanan. Rasa percaya itu tumbuh karena adanya rasa nyaman yang dimiliki oleh pengguna layanan ke penyedia layanan, jadi sebisa mungkin Penyelenggara Haji harus memberikan pelayanan yang baik agar jamaah merasa nyaman dan berakhir dengan rasa kepercayaan yang tinggi.

### 3) Dimensi Bukti langsung atau berwujud (*tangibles*)

Bukti langsung ini termasuk sarana dan prasarana pelayanan. Sarana dan prasarana yang baik ialah meliputi ruangan yang tertata rapi, berpakaian rapi dan pantas, penampilan pegawai atau perlengkapan dan alat komunikasi. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari dimensi bukti langsung atau berwujud (*tangibles*) sudah baik, yaitu sarana dan prasarana penyelenggara haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah cukup memadai sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan layanan. Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan proses pelayanan haji, dengan demikian harus dikelola dengan baik agar terjaga dan tetap berjalan sesuai dengan fungsi yang seharusnya.

### 4) Dimensi Empati (*empathy*)

Dimensi empati meliputi kemudahan pegawai untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen. Hal ini dicapai dengan memperhatikan

konsumen, melayani secara ramah dan sopan, memahami keinginan mereka dan mengkomunikasikannya secara akurat, dan dengan empati.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari dimensi empati (*empathy*) sudah berjalan dengan baik, yaitu pegawai selalu melakukan komunikasi dengan baik kepada calon jamaah, serta memberikan perhatian pribadi kepada mereka ialah dengan menyapa calon jamaah dengan ramah, menanyakan hal hal terkait kebutuhan mereka, menanggapi segala keluhan dengan sabar, serta selalu melayani dengan sungguh sungguh.

Empati dan simpati yang dilakukan tersebut berguna untuk membangun hubungan sosial yang baik dengan pengguna layanan. Sikap empati dan simpati ini menjadi landasan untuk menumbuhkan sifat kepedulian seseorang kepada orang lain. Artinya ialah peduli dan memahami apa yang diinginkan dan dirasakan orang lain, ketika petugas mampu memahami apa yang diinginkan oleh jamaah pastinya akan melayani dengan sungguh sungguh dan selalu berusaha agar tidak mengecewakan mereka.

##### 5) Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian serta kesadaran pegawai

untuk membantu konsumen. Ketanggapan sebagaimana dimaksud disini merupakan ukuran dari ketiga hal diatas. Karena sifat manusia pada umumnya suka diperhatikan, ditanggapi, serta didukung ketika ada masalah.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sudah berjalan baik, yaitu pegawai selalu merespon baik kepada setiap pengguna layanan yang datang, menanggapi segala kebutuhannya, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan selalu memberikan pelayanan dan bimbingan dengan sungguh sungguh. Namun kadang calon jamaah datang ketika sudah jam istirahat tiba, sehingga membuat pengguna layanan tersebut menunggu waktu sesuai jam kerja setelah istirahat.

Dari uraian diatas, berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman serta dari data yang didapat melalui informan, dapat diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Parasuraman mengatakan terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Antara lain layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Layanan dapat dianggap



baik dan memuaskan apabila kualitas layanan yang diterima sesuai yang diharapkan konsumen. Sebaliknya jika layanan yang dirasakan oleh konsumen rendah, maka kualitas layanan dianggap buruk.<sup>31</sup>

Kemudian Tjiptono juga menyebutkan bahwa jika jasa yang dirasakan sejalan dengan harapan, maka pelayanan tersebut dapat dipersepsikan baik. Apabila jasa yang diterima rendah maka pelayanan dipersepsikan tidak berkualitas.<sup>32</sup>

Dalam hal ini, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Tjiptono serta data yang didapat dari informan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari sudut pandang penyedia layanan dalam memberikan pelayanan maka sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat dikategorikan dengan pelayanan yang berkualitas. Karena disetiap pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan aturan serta tuntunan UUD RI. Kemudian jika dilihat dari sudut pandang penerima layanan maka pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut dapat dipersepsikan dan dikategorikan pelayanan yang berkualitas, karena banyak jamaah haji yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka merasakan dilayani dengan sangat baik mulai dari pendaftaran haji, pengantaran jamaah haji

---

<sup>31</sup> Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), h. 52

<sup>32</sup> Ibid, h. 50

hingga penjemputan kepulangan jamaah haji, semuanya dilayani dengan sangat baik dan maksimal.

Maka dari itu, baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan, yang berakhir pada persepsi pelanggan. Artinya, kualitas layanan perlu dilihat dari sudut pandang persepsi pelanggan, bukan hanya dari sudut pandang penyedia layanan.

## 2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Dalam pelayanan yang baik dan berkualitas tentunya ada strategi yang dilakukan oleh lembaga tersebut. Strategi tersebut dilakukan dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang mutu dan berkualitas serta mampu memberikan kepuasan pelanggan dan mampu menarik banyak pelanggan. Strategi juga berguna untuk mengukur keberhasilan suatu lembaga. Tanpa adanya penerapan strategi yang dilakukan, maka suatu lembaga atau perusahaan akan kesulitan untuk merealisasikan impian yang ingin dicapai.

Kementerian Agama Tanah Laut mempertahankan kualitas yang dimiliki ialah dengan menerapkan strategi pelayanan haji agar menumbuhkan citra baik dari masyarakat. Sesuai dengan pengertian strategi Sondang berpendapat, bahwa strategi merupakan suatu rencana besar yang ditentukan dengan penuh pertimbangan, dan

kebijaksanaan untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan agar dalam kondisi persaingan yang terjadi perusahaan secara efektif dapat berinteraksi dengan lingkungannya.<sup>33</sup> Kemudian Fatah, berpendapat strategi ialah tindakan atau langkah dalam melaksanakan rencana yang sudah diatur secara mendalam untuk jangka panjang serta untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Kasmir bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Dari teori yang dikemukakan oleh Kasmir ini merupakan hal yang penting untuk diperhatikan serta dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Berdasarkan data yang didapat diketahui bahwa Kementerian Agama Tanah Laut telah menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan teori tersebut. Yang mana strategi tersebut merupakan strategi yang efektif dan

---

<sup>33</sup> Sondang P Siagin, *Organisasi, Kepemimpinan*, (Jakarta : CV. Haji Masagung, 2005), h.17

memberikan dampak kepuasan dari Jamaah sehingga dapat meningkatnya kualitas pelayanan yang dimiliki

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui strategi peningkatan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut dalam uraian sebagai berikut:

a. Memberikan Pelatihan Para Staf

Untuk meningkatkan mutu serta kualitas sumber daya manusia yang ada di Kementerian Agama Tanah Laut khususnya pada penyelenggara haji ialah dilakukan dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan. Contohnya ialah seperti kegiatan seminar, *workshop* atau pelatihan-pelatihan lainnya yang tujuannya untuk meningkatkan *skill* dan kemampuan. Kemudian informan 2 menyebutkan bahwa Setiap tahunnya petugas operator pusat datang ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut untuk melakukan pengecekan peralatan atau sarana pelayanan. Dan setiap ada kebijakan baru dari pemerintah pusat maka Staf PHU Kementerian Agama Tanah Laut selalu mengikuti kegiatan pelatihan yang meningkatkan pengetahuan serta mutu sumber daya manusia yang juga diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Karena dengan meningkatnya mutu serta kualitas sumber daya manusia pada suatu lembaga atau perusahaan maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang produktif dan profesional kerja, sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih maksimal.

Dari data yang didapat, dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan pelayanan haji dengan Memberikan Pelatihan Para Staf sudah berjalan dengan baik. Yoga dalam Lahibu Tuwu mengemukakan, kualitas pelayanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan.<sup>34</sup> Dalam hal ini berarti pelatihan berguna untuk meningkatkan kualitas serta mutu sumber daya manusia. Karena dengan meningkatnya mutu serta kualitas sumber daya manusia pada suatu lembaga atau perusahaan maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang produktif dan profesional, sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih maksimal.

b. Memberikan Bimbingan dengan Simpati dan Empati kepada Jamaah Haji

Sikap simpati dan empati tidak bisa jauh dari sebuah pelayanan, sikap empati muncul karena adanya rasa simpati. Simpati ialah sikap dimana seseorang merasakan iba atau kasihan yang ditujukan kepada keadaan orang lain, sedangkan empati ialah sikap dimana seseorang yang menempatkan diri pada posisi orang lain atau merasakan bagaimana keadaan orang lain. Sehingga dengan adanya sikap tersebut dalam sebuah pelayanan, maka akan membuat penyedia

---

<sup>34</sup> Komaruddin Sellang, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Publik*, h. 72

layanan dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar pengguna layanan tidak merasakan kekecewaan.

Dari data yang didapat, diketahui bahwa strategi yang selalu ditekankan oleh Penyelenggara Haji Kementerian Agama Tanah Laut ialah dengan memberikan pelayanan dengan simpati dan empati. Contoh ialah dengan memberi perhatian kepada para jamaah haji yang datang yaitu menyapa kepada mereka dengan ramah, menawarkan bantuan, memberikan pelayanan dengan sungguh sungguh, mengingatkan berkas berkas yang harus dilengkapi, menanggapi keluhan dari jamaah dengan baik, kemudian yang terpenting ialah bagaimana agar selalu menjaga sikap yang baik dalam memberikan pelayanan agar jamaah merasa puas dalam proses pelayanan.

Sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu Dimensi Empati (*empathy*) Empati meliputi kemudahan untuk menjalin hubungan yang baik serta memahami kebutuhan konsumen. Hal ini dicapai dengan memperhatikan setiap konsumen, melayani mereka dengan ramah dan sopan, memahami keinginan mereka dan mengkomunikasikannya secara akurat, benar dan dengan empati.

Begitu juga teori pelayanan yang dikemukakan oleh Hasibuan, Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan memberikan jasa dari satu pihak ke pihak lain, pelayanan yang baik adalah

pelayanan yang diberikan secara ramah dan beretika untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Hasibuan serta data yang didapat dari informan, diketahui bahwa Penyelenggara Haji Kementerian Agama Tanah Laut jika dilihat dari cara mereka dalam memberikan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dengan menerapkan sikap simpati dan empati. Empati dan simpati yang dilakukan tersebut berguna untuk membangun hubungan sosial yang baik dengan pengguna layanan. Sikap empati dan simpati ini menjadi landasan untuk menumbuhkan sifat kepedulian seseorang kepada orang lain.

c. Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa para Staf Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cepat dan tepat sesuai jangka waktu yang dijanjikan. Kemudian dilihat dari kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu pegawai disana sudah menguasai alat bantu pelayanan yaitu penggunaan sistem komputer. Pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah terintegrasi dengan Siskohat sehingga mempermudah proses pelayanan. Namun ada beberapa calon jamaah yang datang ketika jam istirahat, sehingga mereka harus menunggu pelayanannya cukup lama yaitu setelah jam istirahat telah selesai.

Dari data yang didapat, diketahui bahwa strategi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Karena pada dasarnya setiap masyarakat cenderung akan lebih memilih pelayanan yang cepat. Jika dalam memberikan pelayanan kurang maksimal bahkan bertele-tele, maka akan mengurangi kepuasan dari pengguna layanan. Sesuai dengan teori dimensi pelayanan ialah Dimensi Keandalan (*reliability*), keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu. Sama halnya dengan Kementerian Agama Tanah Laut yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan.

d. Melaksanakan Rapat Koordinasi

Rapat koordinasi dapat diartikan sebagai wadah penghubung aspirasi atau bertukar ide, atau suatu wadah untuk membentuk suatu tujuan dan misi agar dapat mencapai tujuan tersebut.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa pada rapat koordinasi ini membahas terkait pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah, kemudian menjabarkan semua jika ada perubahan-perubahan terbaru. Semua Staf PHU harus mengikuti rapat tersebut agar mengetahui dan tidak tertinggal informasi. Staf PHU ini juga dituntut harus menguasai dan mengetahui proses pelayanan bidang satu sama lain agar informasi yang diberikan kepada jamaah seimbang, misalnya Staf Bidang Pendaftaran maka bukan hanya



proses pendaftaran saja yang diketahui tetapi harus bisa menjawab pertanyaan pertanyaan dibidang lain seperti pelimpahan porsi, pembatalan haji. Jadi setiap ada jamaah yang datang berkonsultasi maka tidak ada alasan untuk tidak tahu atau tidak bisa menjawab pertanyaan dari mereka.

Dari data yang didapat, dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi sudah berjalan dengan baik. Strategi ini merupakan strategi yang cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan. Karena dengan dilakukannya rapat koordinasi ini maka antar pegawai akan terjalin komunikasi yang baik, meningkatkan kerjasama, menambah semangat kerja, serta meningkatkan profesionalisme kerja.

Kemudian pada tahapan evaluasi yang dilakukan juga sangatlah penting, karena evaluasi ini berguna sebagai sistem pengendali oleh pihak penyelenggara haji, apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau perlu ditingkatkan lagi. Seperti yang dikemukakan oleh Drucker, agar suatu organisasi dapat bertahan dan berkembang, maka harus dikelola secara efektif dan efisien, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap hasil strategi sebagai sistem pengendalian.

e. Sosialisasi

Strategi lainnya ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi biasanya dilakukan ke berbagai daerah seperti ke KUA. Hal tersebut dilakukan apabila terdapat peraturan baru atau kebijakan baru

misalnya pembatalan haji atau ketika ada perubahan regulasi. Sosialisasi ini diharapkan agar masyarakat mampu memahami terkait informasi kebijakan haji di Indonesia. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan sempurna yaitu dengan melalui melakukan pembinaan.

Dari data yang didapat, strategi sosialisasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Sosialisasi berguna sebagai sarana pengenalan, pemahaman, serta informasi kepada masyarakat terkait kebijakan haji di Indonesia, agar menumbuhkan serta meningkatkan semangat dan minat masyarakat untuk pergi haji.

f. Memberikan Informasi di Berbagai Media

Salah satu bentuk strategi lainnya ialah dengan memberikan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji melalui berbagai media agar lebih efektif dan efisien. Masyarakat bisa mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji melalui brosur yang biasa dibagikan melalui *whatsApp*, *instagram* @kemenagtala, dan untuk informasi lainnya bisa kunjungi *website* resmi Kementerian Agama Tanah Laut <https://tanahlaut.kemenag.go.id/> dan Email [talakalsel@kemenag.go.id](mailto:talakalsel@kemenag.go.id), yang mana masing masing akun tersebut dikendalikan oleh Humas Kementerian Agama Tanah Laut. Dari data yang didapat, diketahui bahwa strategi ini sudah berjalan dengan baik akan tetapi kurang maksimal, sehingga harus lebih diinformasikan lagi contohnya dengan memasang banner di

tempat keramaian agar memudahkan masyarakat mendapat informasi seputar penyelenggaraan haji.

### 3. Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Pada proses peningkatan pelayanan tentunya ada faktor yang mendukung dalam proses tersebut seperti regulasi, sarana prasarana, kualitas SDM. Faktor pendukung ini diperlukan untuk membuat layanan yang dinamis, maksudnya ialah agar pada proses pelayanannya dilakukan dengan penuh semangat sehingga pelayanan tersebut dapat berkembang mengikuti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari data yang didapat, diketahui bahwa Penyelenggara Haji Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji, adapun faktor-faktor tersebut ialah sebagai berikut:

#### a. Regulasi

Regulasi memiliki banyak artian, menurut KBBI regulasi ialah peraturan. Regulasi merupakan suatu aturan untuk mengendalikan masyarakat. Sedangkan regulasi yang berjalan di Kementerian Agama Tanah Laut ialah sebuah sistem atau aturan mengatur kegiatan dalam melaksanakan ibadah haji.

Dari hasil wawancara, Kementerian Agama Tanah Laut memiliki dua regulasi pendaftaran haji. Pertama ialah proses

pelayanan haji yang dilakukan secara manual yaitu dengan cara jamaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Tanah Laut, yang kedua ialah pelayanan haji yang dilakukan secara *online* yaitu dilakukan dengan melalui aplikasi Haji Pintar yang dapat diunduh di *Play Store* terlebih dahulu, jadi mereka tidak perlu lagi datang ke kantor karena secara keseluruhannya bisa dilakukan secara *online*.

Jadi dari kedua regulasi tersebut sudah berjalan dengan baik, namun untuk pelaksanaan regulasi kedua yaitu pelayanan haji secara *online* yang menggunakan aplikasi Haji Pintar ini banyak masyarakat yang masih belum terlalu memahami dengan penggunaan sistem aplikasi tersebut terutama pada masyarakat yang sudah berumur, dan juga masyarakat masih merasa takut akan terjadi hal hal yang tidak diinginkan. Sehingga banyak calon jamaah yang cenderung lebih memilih untuk menerima layanan haji dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Tanah Laut dikarenakan lebih mudah, jelas, dan mereka merasa aman.

Sesuai dengan teori pelayanan menurut Kasmir, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri salah satunya ialah mampu melayani secara cepat dan tepat serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa regulasi dilakukan agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu

penyedia layanan mampu melayani secara cepat dan tepat serta mampu mengarahkan calon jamaah haji dengan cekatan.

b. Sumber Daya Manusia yang Andal

Dalam sebuah lembaga atau perusahaan upaya untuk menciptakan sebuah lembaga yang berkualitas di mata pengguna layanan maka sangat ditentukan oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya. SDM terstandarisasi ialah SDM yang memiliki keterampilan serta pengetahuan, baik dilihat dari tingkat pendidikan maupun pengalaman yang dimiliki.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut memiliki SDM yang berpendidikan tinggi serta memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik. Dapat dilihat dari lamanya pegawai berdedikasi di Kantor Kementerian Agama Tanah Laut serta dilihat dari kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Kemudian ditunjang lagi dengan pelatihan pelatihan yang meningkatkan mutu serta kualitas SDM yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama.

Yoga Lahibu Tuwu berpendapat bahwa kualitas pelayanan sumber daya manusia adalah kemampuan dalam menghasilkan

sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan.<sup>35</sup>

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Yoga Lahibu Tuwu tersebut artinya bahwa SDM merupakan peran penting dalam proses peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan yang baik tergantung dari SDM yang dimiliki dari lembaga tersebut, dengan dimilikinya SDM yang berkualitas maka akan memudahkan suatu lembaga untuk menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

c. Disiplin dan tepat waktu

Sikap disiplin dan tepat waktu merupakan hal yang diperlu diperhatikan karena untuk melatih diri agar senantiasa bertanggung jawab dari segala hal.

Dari hasil wawancara, diketahui seluruh Staf PHU sudah terkoordinir dengan baik mulai dari jam kerja, ketepatan dalam memberikan pelayanan, semua itu sudah ketentuan dari Kementerian Agama dan ketentuan tersebut tidak boleh dilanggar. Karena proses pelayanannya langsung berhubungan dengan masyarakat jadi tidak mungkin berperilaku seenaknya, walaupun salah satu dari Staf PHU ada kesibukan diluar maka Staf PHU yang lain saling melengkapi yaitu dengan melapor ke pimpinan kemudian pimpinan melimpahkan ke Staf PHU yang lain agar tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan.

---

<sup>35</sup> Komaruddin Sellang, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Publik*, h. 72

d. Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana yang baik menjadi bagian ujung tombak keberhasilan lembaga. Oleh karena itu Kementerian Agama Tanah Laut selalu memperhatikan sarana prasarana khususnya pada pelayanan haji, sehingga hal ini menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa sarana pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut sudah memadai, karena masing masing bidang sudah difasilitasi komputer dan printer sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan. Sarana pelayanan yang dimiliki ialah 5 unit komputer yang masing masing komputer sudah terkoneksi dengan pusat, kemudian 3 unit laptop, 3 unit printer, 1 unit alat kamera foto biometrik, 1 unit alat scan. Fasilitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut untuk saat ini tidak ada masalah dan sudah berjalan dengan baik, hanya saja yang diperlukan lagi ialah gudang untuk penempatan arsip berkas yang menumpuk, karena sesuai dengan peraturan bahwa arsip berkas boleh dimusnahkan setelah jangka 10 tahun. Oleh karen itu dengan berjalannya waktu saat ini Staf PHU mencoba digitalisasi dokumen yaitu dengan scan arsip berkas yang menumpuk tadi ke Siskohat agar mengurangi jumlah penumpukan arsip berkas haji serta agar terstruktur dengan baik.

Penunjang proses pelayanan ialah infrastruktur atau prasarana yang baik. Untuk prasarana pada PHU di Kementerian Agama Tanah Laut ini sudah cukup memadai, didalamnya dilengkapi dengan 1 unit televisi yang masih bisa digunakan dengan baik, kemudian tempatnya yang nyaman, bersih dan rapih serta tidak ada terlihat berkas berkas yang berserakan atau menumpuk diatas lemari. Pada kantor khusus penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut ini terdapat tiga ruangan. Yaitu ruangan bagian depan ialah ruang pelayanan haji yang diisi 2 atau 3 Staf, ruangan bagian tengah yaitu ruangan untuk Operator Siskohat, serta ruangan Kepala Seksi PHU. Yang mana masing masing ruangan tersebut dilengkapi dengan AC sehingga ruangnya terasa nyaman dan bersih. Akan tetapi untuk bagian depan ruang pelayanan pada penyelenggara haji ini masih kurang luas yang mana ruangan tersebut hanya disediakan 2 kursi tunggu terbuat dari kayu yang hanya memuat sekitar 5 atau 6 orang. Namun hal tersebut tidak menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan.

#### 4. Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut

Disamping adanya faktor pendukung, Kementerian Agama Tanah Laut juga memiliki faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat ialah segala sesuatu yang menghambat atau bahkan menghalangi terjadinya sesuatu. Dari data



yang didapat, diketahui bahwa penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut memiliki faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki.

Sumber daya manusia merupakan peran penting dalam sebuah pelayanan, agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar tentunya sumber daya manusia yang dimiliki harus berkualitas serta menguasai bidang yang diemban. Disamping sumber daya manusia sebagai peran penting dalam sebuah pelayanan, sumber daya manusia juga bisa menjadi sebuah penghambat dalam proses pelayanan. sumber daya manusia dapat dikatakan menjadi penghambat apabila sumber daya manusia yang dimiliki kurang kompeten serta tidak memiliki inisiatif, sehingga hal tersebut akan menghambat dalam proses pelayanan. Akan tetapi, faktor penghambat proses pelayanan yang dimaksud Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Tanah Laut ini ialah dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.

Dari hasil wawancara, kurangnya sumber daya manusia pada Kasi Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut terkadang menjadi penyebab terhambatnya dalam memberikan pelayanan, akan tetapi hal tersebut tidak menjadi pengaruh buruk pada proses pelayanan tersebut, justru ini menjadi tantangan tersendiri bagi para SDM di dalamnya. Seperti jika sudah memasuki musim haji kegiatan yang dilakukan sangatlah padat dan banyak, apabila ada salah satu

atau dua staf yang berkesibukan maka antar staf yang satu dengan yang lain saling bekerja sama untuk menutupi kekosongan tersebut. Karena pada penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Tanah Laut hanya memiliki 4 staf yang setiap staf sudah mengemban bidangnya masing masing. Oleh karena itu setiap Staf PHU dituntut harus menguasai seluruh bidang tersebut agar mampu menutupi ketika ada kekosongan sehingga tidak menghambat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi dengan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki justru menjadikan SDM yang terlatih, berpengalaman dan profesional.

Mengutip Jurnal dari Riko Riyanda bahwa faktor penghambat dalam proses pelayanan publik penyebabnya bisa dari SDM itu sendiri maupun sarana prasarana serta sistem yang tidak transparansi.<sup>36</sup>

Berdasarkan teori yang dikemukakan Riko Riyanda bahwa dalam faktor penghambat pelayanan terjadi karena sumber daya manusia itu sendiri. Sesuai dengan data yang didapat dari informan, bahwa kurangnya sumber daya manusia pada penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut menyebabkan terhambatnya dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan dampak buruk dalam proses pelayanannya, hanya saja jemaah harus menunggu pelayanan ketika ada kekosongan yaitu ketika salah satu

---

<sup>36</sup> Riko Riyanda "Faktor –Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam," *Jurnal Niara*, Vol. 9 no. 2 (2017): h. 85

atau dua staf yang berkesibukan. Sehingga hal tersebut membuat staf yang lain harus siap siaga untuk menutupi kekosongan tersebut, agar proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan lancar.