

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Umum Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

##### **1. Lokasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Kantor kementerian Agama Kota Banjarmasin terletak di Jl. Pulau Laut No. 24, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin 70114

##### **2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Pada tanggal 3 Januari 1946 telah berdiri Departemen Agama RI (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 Banjarmasin serta kantor dinas pendidikan Agama kota praja Banjarmasin. Atas dasar KMA RI No. 36 tahun 1972 di Kalimantan Selatan yang pada awalnya hanya ada perwakilan Departemen Agama Provinsi maka didirikan perwakilan kabupaten. Kemudian dengan keluarnya keppres No.44,45 tahun 1974 dan KMA No.18 tahun 1975 terjadilah perubahan yang awalnya perwakilan menjadi Kantor Wilayah untuk provinsi dan Kantor Departemen untuk kabupaten dan kantor urusan untuk kecamatan sedangkan Inpeksi menjadi Bidang Pembimbing dan pada Kandepag Kabupaten petugas teknis menjadi Seksi dan Penyelenggaraan Bimbingan. Dan nama itu berlaku sampai

sekarang. Nama pejabat kepala kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- H. Abdul Madjid Salman (1970-1973)
- Drs. H. Mas'ud Djuhri (1973-1984)
- H. Sah Sjukran Am, Ba(1984-1986)
- Drs.H. Ismail Ahmad (1986-1991)
- Drs. H. Muhammad H. Husaini (1991-1997)
- Drs. H. M. Rusli (1997-2002)
- Drs. H. Abu Bakar Kabi (2002-2003)
- Drs. H. Darul Quthni (2003-2005)
- Drs. H. Gupran Ismail (2005-2009)
- Dr. H. Ahmadi H. Syukran, Mm (2009-2015)
- Drs. H. Sofrayani, M.Pd.I (2015-2017)
- Muhammad Rofi'i, S.Ag, M.Pd.I (2017-2022)
- H. Taufik Rahman, S.Ag.,M.Pd (2022-Sekarang)

### **3. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Adapun fungsi dan tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dan menetapkan visi dan misi serta kebijakan teknis pada bidang pelayanan serta bimbingan kepada masyarakat dalam kehidupan beragama.
- 2) Melakukan Pelayanan, bimbingan dan pembinaan pada ibadah haji dan umrah, zakat maupun wakaf.
- 3) Melakukan Pelayanan, bimbingan dan pembinaan pada pendidikan madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.
- 4) Melakukan Pembinaan terhadap kerukunan umat beragama.
- 5) Merumuskan akan kebijakan teknis pada bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 6) Melakukan koordinasi terhadap perencanaan, pengendalian program dan pengawasan.
- 7) Menjalin hubungan dengan pemerintah daerah setempat atau instansi terkait serta lembaga masyarakat dalam konteks menjalankan tugas dari Kementerian Agama di provinsi.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup>Arsip Dokumen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin

#### 4. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Banjarmasin

##### a) Visi

Visi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin:

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkeadilan berdasarkan gotong royong.”<sup>35</sup>

##### b) Misi

Berdasarkan visi diatas, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin mempunyai misi sebagai berikut.

- a) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama.
- 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.
- f) Memantapkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance).<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> “Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024,” 2020.

<sup>36</sup> Ibid.

## **5. Uraian Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

- a) Sub Bagian Tata Usaha, yakni mengkoordinasikan perumusan kebijakan dan perencanaan teknis, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan ketatausahaan, keuangan dan barang milik Negara pada lingkungan Kementerian Agama.
- b) Seksi pendidikan Madrasah, yakni memberikan pelayanan, pembinaan, bimbingan teknis, dan juga pengelolaan data serta informasi pada bidang pendidikan madrasah
- c) Seksi pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, yakni memberikan bimbingan teknis, pembinaan, pelayanan, serta pengelolaan data dan juga informasi pada bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.
- d) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yakni memberikan bimbingan teknis, pembinaan, pelayanan, serta pengelolaan data dan juga informasi pada bidang Penyelenggaraan haji dan umrah.
- e) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, yakni memberikan bimbingan teknis, pelayanan, pengelolaan data, pelaporan serta penyusunan rencana di bidang urusan agama islam dan bina syariah, bina kantor urusan Agama dan keluarga sakinah, serta penerangan Agama Islam.
- f) Seksi Pendidikan Agama Islam, yakni memberikan bimbingan teknis, pembinaan, pelayanan, serta pengelolaan data dan juga

informasi pada bidang pendidikan Agama Islam pada PIAUD, SD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.

- g) Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf, yakni memberikan bimbingan teknis, pembinaan, pelayanan, serta pengelolaan data dan juga informasi pada bidang Zakat dan Wakaf.

#### **6. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Tugas dan fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah sebagai berikut.

a. Tugas

Menjalankan tugas sebagaimana kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama yakni melakukan pelayanan, bimbingan, pembinaan serta pengelolaan sistem informasi pada bidang Penyelenggaraan haji dan umrah.

b. Fungsi

- Membuat perencanaan serta mempersiapkan kebijakan teknis pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Melakukan pelayanan, bimbingan serta pembinaan pada bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan Haji, pengelolaan keuangan Haji, pembinaan jamaah Haji dan Umrah serta pengelolaan sistem informasi Haji.

- Melaksanakan penyusunan laporan serta evaluasi pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>37</sup>

## **B. Manajemen Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Pada Masa Endemi**

Dalam sebuah instansi pasti ada organisasi Di dalamnya, untuk mengatur jalannya suatu organisasi tentunya memerlukan manajemen agar tujuan yang ingin diperoleh bisa tercapai. Dengan adanya manajemen tentu memudahkan para staf dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Pada masa endemi tentunya peran manajemen sangat diperlukan agar pelayanan tetap berjalan maksimal tanpa mengesampingkan kesehatan para jamaah haji. Manajemen dapat membuat pelayanan lebih terorganisir dan terencana sesuai dengan standar pelayanan Penyelenggaraan haji dan umrah pada masa endemi.

Agar pelaksanaan Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat berjalan dengan efektif dan efisien sebagaimana mestinya Kementerian Agama Kota Banjarmasin menerapkan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, Pelaksanaan dan pengawasan. Manajemen sangat dibutuhkan dalam suatu instansi, salah satunya pada seksi pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Karena proses dalam melayani jamaah haji dapat terkendali. Dengan manajemen maka akan dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pada masa

---

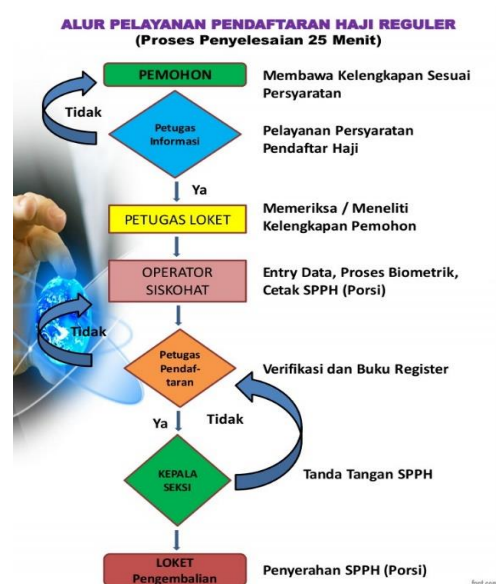
<sup>37</sup> “Bidang Penyelenggara Haji Dan Umrah,” accessed February 11, 2023, <https://www.kemenagkotakediri.id/2021/08/03/bidang-penyelenggara-haji-umroh-2/>.

endemi. Setelah membahas tentang manajemen pasti tidak akan lepas dengan fungsi-fungsi manajemen yang membuat instansi lebih terencana dan berjalan dengan baik.

## 1. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal dari penerapan fungsi manajemen. Dalam tahap perencanaan Kementerian agama kota Banjarmasin menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) pada proses pendaftaran, pembatalan haji yang di karena sakit permanen menurut keterangan medis atau meninggal dunia dan pelimpahan nomor porsi. Perencanaan penetapan SOP (Standar Operasional Prosedur) bertujuan untuk dapat menyampaikan terkait ketentuan-ketentuan yang harus dibawa yakni kelengkapan persyaratan-persyaratan ibadah haji kepada para calon jamaah haji.

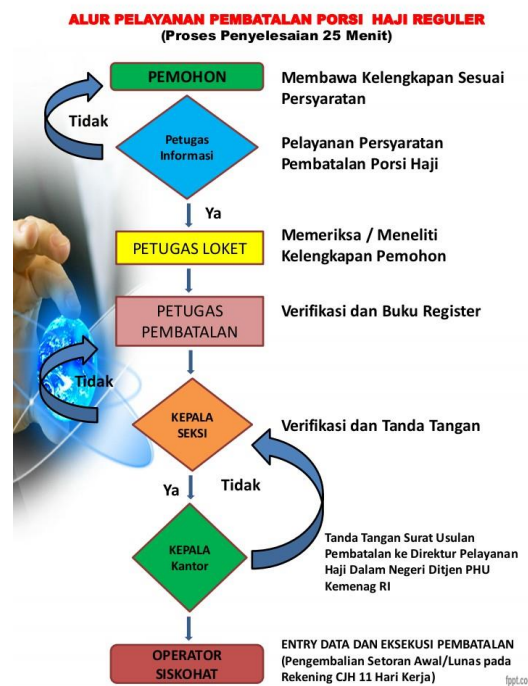
### SOP pelayanan pendaftaran haji



**Gambar 4.1** sumber: Dokumen Arsip Kementerian Agama Kota Banjarmasin



## SOP Pelayanan Pembatalan Haji



**Gambar 4.2** Sumber : Dokumen Arsip Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Adapun SOP (Standar Operasional Pelayanan) pada proses pelimpahan yang membedakan yakni blanko yang diserahkan dan juga pada pembatalan haji uang yang akan di kembalikan sedangkan pada pelimpahan nomor porsi yakni digantikan oleh ahli waris.

Adapun perencanaan dalam jangka panjang yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan SDM yang bekerja didalamnya, proses pelayanan dengan menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga calon jamaah bisa terkoordinir dengan baik serta meningkatkan sistem formasi yang akurasi data.

Perencanaan jangka menengah yaitu terdapat pada SSKOHAT (Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu)

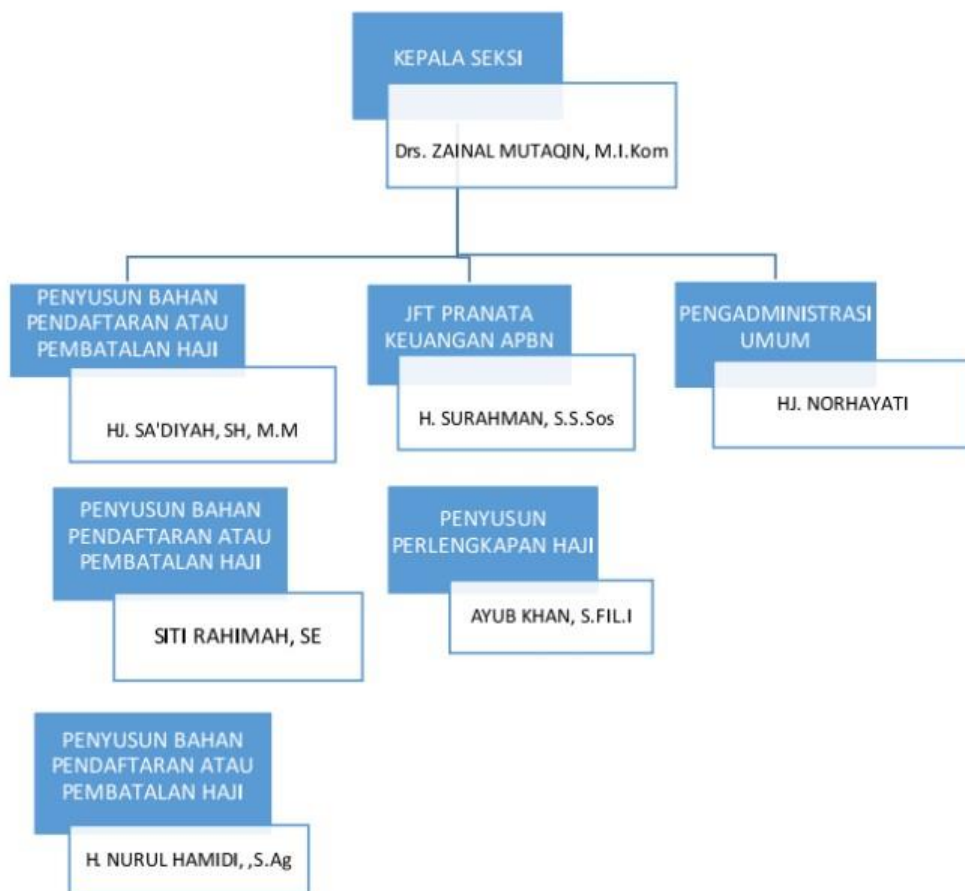
yaitu untuk mengetahui waktu tunggu berangkat haji terhitung dari hari mendaftar sampai jangka waktu 11-47 tahun, untuk melihat jangka tunggu keberangkatan haji, untuk melihat siapa dan berapa jamaah haji yang berangkat dalam jangka lima tahun kedepan.

Perencanaan jangka pendek yaitu penetapan waktu pelayanan di masa endemi, tetap menerapkan protokol kesehatan pada saat melakukan pelayanan, pelayanan haji tidak lagi menggunakan sistem paket harian dan tidak ada lagi pembatasan berkas yang masuk. Selain itu menyampaikan kapan jamaah haji berangkat, meningkatkan pelayanan yang baik pada proses pendaftaran sampai keberangkatan, menentukan keberangkatan jamaah haji, menentukan petugas yang ikut mendampingi jamaah haji, melakukan bimbingan manasik haji serta membuat regu dan rombongan haji.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian pada kantor Kementerian Agama kota Banjarmasin pada seksi PHU dimulai dari, yakni :

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin



*Sumber: Arsip dokumen seksi Penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementerian agama kota Banjarmasin*

Tugas staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah sesuai dengan porsi masing-masing, yakni terdiri dari 1 kepala seksi Penyelenggaraan haji dan umrah, 3 staf sebagai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, 1 staf sebagai JFT Pranata keuangan

APBN, 1 sebagai penyusun perlengkapan haji, 1 staf sebagai pengadministrasi umum.

Uraian tugas staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin :

a) Drs. H. Zaenal Mutaqqin, M.I.Kom, sebagai kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Tugas pokok yaitu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang Penyelenggaraan haji dan umrah. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut:

- Mengkoordinir pelaksanaan tugas di seksi PHU
- Menetapkan dan merumuskan visi, misi, kebijakan, sasaran, program, dan rencana kerja di seksi PHU
- Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan tugas-tugas di seksi PHU
- Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan jamaah, dan petugas, perjalanan dan sarana haji
- Mempersiapkan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang Penyelenggaraan haji
- Mengendalikan pelaksanaan di seksi PHU
- Melaksanakan tata usaha dan rumah tangga pada seksi PHU
- Melakukan pengawasan dan pemantauan serta evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan

- Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan mengadakan evaluasi pelaksanaan program kerja
  - Melakukan kerjasama dengan unit kerja terkait
  - Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di seksi PHU
  - Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan sistem /teknis pelaksanaan tugas
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
- b) HJ. Sadiyah, S.H dan sebagai JFU penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji. Tugas pokok adalah membantu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang PHU. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut:
- Operator SISKOHAT, Entry data pendaftaran CJH, proses biometric, cetak SPPH(Porsi)
  - Menyebarkan peraturan perundang-undangan di bidang perhajian
  - Menghimpun data yang ada hubungan dengan perjalanan dan sarana haji
  - Menyiapkan press release tentang kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji

- Menyusun dan mengumpulkan seluruh dokumen pembatalan porsi haji serta entry data dan eksekusi pembatalan nomor porsi
  - Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor
  - Melakukan penerimaan dan pengolahan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA
  - Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
- c) H. Nurul Hamidi, S.Ag sebagai JFU Penyusun bahan pendaftaran dan pembatalan haji. Tugas pokoknya adalah membantu melakukan pelayanan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang PHU
- Operator SISKOHAT, Entry data pendaftaran CJH, proses biometric, cetak SPPH (Porsi)
  - Penghimpunan dan merekapitulasi bukti setor BPIH dari BPS BPIH
  - Entry data dan eksekusi pembatalan porsi haji
  - Penyusunan pramanifest calon jamaah haji

- Mengadakan koordinasi dengan KBIH
  - Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor
  - Melakukan penerimaan dan pengolahan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA
  - Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan
- d) Rahimah, SE sebagai petugas JFU penyusun bahan pendaftaran dan pembatalan haji. Tugas pokok yaitu membantu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang PHU. Adapun uraian tugasnya sebagai berikut:
- Pelayanan pendafrtran haji dan cross cek persyaratan haji
  - Pelayanan proses pembatalan dan pengembalian BPIH
  - Pelayanan proses klaim asuransi jamaah wafat
  - Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor

- Melakukan penerimaan dan pengolahan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA
  - Penerimaan surat dan pencatatan berkas
  - Penghimpunan bukti setor BPIH
  - Menyiapkan dan mendokumentasikan bahan/surat permohonan, rekomendasi dan layanan persuratan
  - Penyusunan pramanifest
  - Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
- e) H. Surahman S. S.Sos sebagai JFT Pranata Keuangan APBN.
- Mempunyai tugas pokok diantaranya membantu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang PHU
- Melakukan koordinasi dengan bendahara pengeluaran kantor Kemenag Kabupaten/Kota terkait penyerahan dana BPIH, manasik dan DIPA seksi haji
  - Bersama kepala seksi PHU membuat rencana pengeluaran kegiatan insidental
  - Menyusun dokumen dan menyelesaikan laporan (SPJ) PHU
  - Menyelenggarakan keuangan yang bersumber dari DIPA maupun PAOH baik gaji, rutin dan bantuan sosial



- Pelayanan proses penerbitan dokumen haji
  - Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor
  - Melakukan penerimaan dan pengolah paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melakukan pemrosesan DAPIH dan penyelesaian SPMA
  - Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
- f) Ayub Khan, S.FIL.I sebagai JFU Penyusun Perlengkapan Haji. Mempunyai tugas pokok yaitu membantu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengolahan data dan informasi di bidang PHU. Adapun uraian tugas sebagai berikut:
- Menyusun program kerja di bidang perbekalan dan akomodasi haji
  - Membantu sosialisasi tentang barang bawaan jamaah haji
  - Mempersiapkan angkutan jamaah untuk pemberangkatan dari Banjarmasin ke asrama haji embarkasi
  - Menyiapkan jadwal sosialisasi di bidang pembekalan dan akomodasi haji

- Menerima dan mendistribusikan koper jamaah haji ke calon jamaah
  - Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
  - Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan Paspor
  - Melakukan penerimaan dan pengolahan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Melakukan pemrosesan DAPIH dan Penyelesaian SPMA
  - Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
  - Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pendaftaran dan pembatalan nomor porsi
  - Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan.
- g) HJ. Norhayati sebagai Pengadministrasian Umum. Mempunyai tugas pokok yaitu membantu melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang PHU. Adapun rincian tugas sebagai berikut:
- Membantu dalam pembinaan awal bimbingan manasik haji
  - Membantu dalam pembinaan karu dan karom
  - Melakukan kegiatan administrasi dan tata usaha penyuluhan, bimbingan Penyelenggaraan haji

- Menerima data calon jamaah haji estimasi pemberangkatan pada tahun berjalan dari petugas dokumen dan perjalan haji
- Mempersiapkan dan melaksanakan pembinaan dan bimbingan kepada calon jamaah haji sesuai dengan data dari petugas dokumen dan perjalanan haji
- Membantu proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji
- Pemeriksaan berkas PERDIM 11 dan proses pengurusan paspor
- Melakukan penerimaan dan pengolahan paspor hingga pengiriman ke SISKOHAT
- Melakukan pemrosesan DAPIH dan Penyelesaian SPMA
- Pelayanan proses pelunasan BPIH, pengolahan data hingga pengiriman ke SISKOHAT
- Memeriksa dan meneliti kelengkapan pemohon pendaftaran dan pembatalan nomor porsi
- Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh atasan

### 3. Pelaksanaan

Berdasarkan hasil penelitian Penerapan fungsi pelaksanaan yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan.

#### a) Pelayanan pendaftaran haji

Salah satu dari kegiatan pelayanan administrasi haji adalah pendaftaran haji. Pendaftaran haji merupakan proses awal dari pelayanan administrasi haji. Dimasa endemi pelayanan kembali berjalan normal. Kementerian Agama Kota Banjarmasin menggunakan pelayanan satu pintu (PTSP). Pelayanan pendaftaran haji di masa endemi pada hari senin-jum'at dimulai dari pukul 08.00 WITA-12.00 WITA (istirahat) dan dilanjutkan pada pukul 13.00 WITA- 16.00 WITA, dan tanpa diberlakukan lagi pembatasan kuota berkas yang masuk. Pendaftaran haji dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

#### 1) Persyaratan Pendaftaran Haji

- Beragama Islam
- Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
- Memiliki Kartu Keluarga
- Memiliki KTP
- Memiliki Akte Kelahiran atau Kutipan Akta Nikah atau Ijazah

- Memiliki rekening atas nama calon haji yang bersangkutan pada BPS BPIH.<sup>38</sup>
- 2) Syarat yang harus dipenuhi oleh jamaah haji untuk mendaftar haji dan mendapatkan nomor porsi ialah sebagai berikut.
- KTP elektronik ( asli dan fotocopy 3 lembar)
  - Akte Kelahiran (asli dan 3 fotocopy 3 lembar)
  - Kartu Keluarga (fotocopy 3 lembar)
  - Buku nikah (fotocopy 3 lembar)
  - Ijazah (kalau ada) (fotocopy 3 lembar)
  - Nomor validasi dari BPS (fotocopy 3 lembar)
  - Tabungan haji atas nama yang bersangkutan (fotocopy 3 lembar)
  - Bukti transfer BIPIH asli BPS (fotocopy 3 lembar)
  - Pas foto ukuran 3x4 (10 lembar), 4x6 (3 lembar)
    - Berwarna
    - Latar putih
    - 80% tampak wajah
    - Tidak menggunakan pakaian baju dinas/peci/topi
    - Menggunakan baju muslimah bagi wanita. Bagi jamaah yang ingin mendaftar sudah disediakan kamera oleh seksi PHU kementerian Agama Kota Banjarmasin.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> PMA RI No.13 Tahun 2021 pasal 5

<sup>39</sup>Arsip Dokumen Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Apabila persyaratan-persyaratan sudah dilengkapi akan dimasukkan ke dalam map yang telah disediakan oleh Kementerian Agama kota Banjarmasin.

3) Pelaksanaan pendaftaran ibadah haji reguler kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Waktu pelayanan administrasi selama 25 menit, apabila tidak terjadi kendala dan pendaftar mudah dihubungi waktu yang diperlukan hanya sekitar 10 menit. Setelah mendapatkan informasi terkait pendaftaran haji dari staf Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU), pendaftar bisa membuka rekening haji dengan persyaratan yang sudah ditentukan yakni fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga dan fotocopy akta kelahiran yaitu untuk mendapatkan nomor validasi dan buku tabungan haji.<sup>40</sup>

- Jamaah haji mendatangi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pendaftaran dengan membawa kelengkapan sesuai dengan persyaratan pendaftaran ibadah haji.
- Kemudian calon jamaah haji menyerahkan kepetugas loket atau bagian petugas PTSP yaitu pemeriksaan kelengkapan berkas.

---

<sup>40</sup> Wawancara Pribadi Dengan Bapak H. Surahman Selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada tanggal 31 Desember 2022

- Setelah berkas dirasa lengkap petugas PTSP akan mendistribusikan kebagian petugas pendaftaran haji.
  - Kemudian jamaah diminta untuk menunggu sampai nama mereka dipanggil.
  - Setelah ada panggilan jamaah diarahkan untuk masuk keruangan SISKOHAT.
  - Kemudian Petugas SISKOHAT melakukan pengentrian data ke sistem komputerisasi dan juga melakukan proses biometri serta mencetak SPPH pors.
  - Lalu SPPH akan diambil alih petugas pendaftaran untuk diverifikasi dan menuliskan data SPPH di buku registrasi tahunan,
  - Setelahnya SPPH akan dibawa pada Kepala PHU untuk di tandangani.
  - Setelah semua selesai SPPH akan diserahkan ke jamaah haji, dan proses pendaftaran sudah selesai.
- 4) Alur pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin diantaranya:
- Jamaah menuju bank
- Yang harus dibawa jamaah haji ke bank yaitu, KTP, kartu keluarga, pas foto haji, materai dan uang Rp.25.000.000.00.
- Lalu jamaah haji buka tabungan haji dan melakukan setoran awal ke rekening BPKH. *Output* jamaah haji mendapatkan

buku tabungan, dokumen bukti setoran awal dan nomor validasi.

- Jamaah haji menuju Kementerian Agama kota Banjarmasin  
Jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen dari bank dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan. *Output* jamaah haji mendapatkan dokumen pendaftaran haji (SPPH) dan nomor porsi.<sup>41</sup>

Selain mendaftar langsung ke kantor Kementerian Agama, calon jamaah juga bisa melakukan pendaftaran elektronik melalui aplikasi haji pintar. Aplikasi haji pintar merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada jamaah haji dan masyarakat dalam mengakses berbagai informasi seputar ibadah haji, khusus nya bagi calon jamaah yang ingin mendaftar. Aplikasi ini memudahkan para jamaah untuk melakukan pendaftaran haji, dengan aplikasi ini calon jamaah haji tidak perlu lagi datang ke kantor Kementerian Agama kota Banjarmasin, melalui aplikasi haji pintar calon jamaah bisa langsung mendapatkan surat pendaftaran haji (SPH) dengan cara di download dengan catatan staf Penyelenggaraan haji dan umrah sudah melakukan verifikasi melalui sistem SISKOHAT. Aplikasi haji pintar juga bisa

---

<sup>41</sup> Arsip dokumen Penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementerian agama kota banjarmasin



digunakan untuk melihat jadwal keberangkatan serta pelaksanaan kegiatan ibadah haji di Arab Saudi. Selain itu terdapat juga do'a-do'a manasik haji dan lain sebagainya.

Prosedur penggunaan aplikasi haji pintar.

- Download aplikasi haji pintar, kemudian buka aplikasi tersebut dan pilih bagian login
- Kemudian pilih daftar dan pilih jenis pengguna (jamaah) lalu klik daftar.
- Kemudian masukan nomor validasi dan NIK yang sesuai dengan bukti setoran awal, lalu klik submit.
- Setelah di submit, lalu isi dibagian alamat, email, nomor handphone, dan buat kata sandi. Setelah semua berhasil proses registrasi akun telah selesai.
- Lalu calon jamaah bisa mengklik menu e-pendaftaran maka data nomor validasi akan muncul. Untuk memulai penguploadan dokumen persyaratan calon jamaah haji bisa mengklik nomor validasi tersebut.
- Selanjutnya Klik foto diri. Lalu calon jamaah haji mengambil foto diri seperti contoh yang ditampilkan.
- Setelah selesai mengambil foto diri calon jamaah bisa mengklik unggah *file*.
- Selanjutnya upload semua persyaratan yang dibutuhkan yakni fotocopy KTP, selfie dengan memegang KTP, Kartu

Keluarga, Ijazah,/ Akte Kelahiran, foto bukti setoran/pembayaran dari bank. calon jamaah haji bisa memilih status belum haji, setelahnya kirim pengajuan.

- Setelah semua terupload status pendaftaran yang sudah di verifikasi oleh SISKOHAT akan muncul. Calon jamaah haji bisa mendownload surat pendaftaran haji (SPH) dan bisa di *print out sendiri*.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Kartika Indah Kusumawhardani, "Pendaftaran Haji Makin Mudah Lewat Aplikasi HajiPintar," last modified 2022, accessed February 11, 2023, <https://depok.inews.id/read/55997/pendaftaran-haji-makin-mudah-lewat-aplikasi-hajipintar-berikut-cara-mendaftarnya>.

**Tabel 4.1 Data pendaftaran jamaah haji tahun 2022**

Bulan	Jumlah Pendaftar
Januari	76
Februari	52
Maret	52
April	67
Mei	84
Juni	98
Juli	97
Agustus	104
September	87
Oktober	70
November	65
Desember	97
Total	949

*Sumber : kantor Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin.*

b) Layanan pembatalan haji

Proses pembatalan haji dilakukan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan membawa berkas sesuai dengan persyaratan. Pembatalan jamaah haji di masa endemi disebabkan karena jamaah haji meninggal dunia dan alasan pribadi. Menurut bapak H. Surahman beliau menuturkan pembatalan haji biasanya

dikarenakan jamaah yang meninggal dunia dan juga dikarenakan alasan pribadi yakni karena ekonomi atau sakit. Pelayanan pembatalan jamaah haji pada masa endemi berjalan dengan sebagaimana mestinya yakni jamaah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan membawa persyaratan, lalu persyaratan tersebut diserahkan ke petugas PTSP, lalu petugas PTSP yang mendistribusikan ke staf Penyelenggaraan haji dan umrah untuk dicek dan diverifikasi. Jika berkas sudah lengkap, jamaah haji bisa mengambil foto di ruang SSKOHAT. Setelahnya jamaah bisa menunggu proses pembatalan haji yang sedang diproses. Apabila jamaah yang mengalami sakit permanen sehingga tidak dapat hadir ke kantor maka ahli waris harus membawa foto jamaah yang bersangkutan. Biasanya serah terima berkas pembatalan haji antara jamaah dengan staf Penyelenggaraan haji dan umrah dilakukan di ruang SSKOHAT.

Pembatalan Haji dikarenakan Meninggal Dunia harus diurus oleh ahli waris, dan ahli waris harus membuat permohonan yang blankonya sudah disediakan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Permohonan pembatalan meninggal dunia.

- Melampirkan Surat Keterangan Kematian atau akta kematian.
- Melampirkan BIPIH.
- Melampirkan SPPH.
- Melampirkan bukti Transfer dari bank mendaftarkan validasi.

- Melampirkan Fotocopy Rekening yang meninggal dunia.
- Mengisi surat Pernyataan Ahli Waris yang disediakan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin
- Melampirkan Surat keterangan Ahli waris dari kelurahan.
- Melampirkan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak.
- Melampirkan Fotocopy KTP.
- Melampirkan Fotocopy Kartu Keluarga.
- Melampirkan Fotocopy KTP para ahli waris.

Kemudian syarat yang diperuntukan bagi ahli waris yang mengurus:

- Fotocopy KTP.
- Fotocopy Kartu Keluarga
- Fotocopy Akte Kelahiran.
- Fotocopy nomor rekening yang sama bank ketika waktu mendaftar.<sup>43</sup>

Selanjutnya ada pembatalan haji dengan alasan pribadi. Pembatalan dengan alasan pribadi yang sering dilakukan di karena faktor ekonomi dan sakit. Pembatalan dengan alasan pribadi harus dilakukan oleh yang bersangkutan dan tidak boleh diwakilkan orang lain. Syarat-syarat pembatalan jamaah haji dengan alasan pribadi adalah sebagai berikut :

- Mengisi surat permohonan

---

<sup>43</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapa H. Surahman, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 19 Desember 2022.

- Melampirkan bukti BIPIH
- Melampirkan bukti SPPH
- Melampirkan bukti transfer dari bank mendaftarkan validasi
- Surat Tanggung Jawab Mutlak<sup>44</sup>

Adapun Pelaksanaan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin:

- Ahli waris atau jemaah haji mendatangi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pembatalan haji dengan membawa kelengkapan sesuai dengan persyaratan pembatalan haji.
- Kemudian ahli waris atau jemaah haji menyerahkan berkas pembatalan ke petugas loket atau petugas PTSP.
- Lalu petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas, setelah dirasa lengkap berkas tersebut akan diserahkan ke petugas pembatalan haji di seksi PHU.
- Kemudian Petugas pembatalan akan melakukan verifikasi dan menuliskan data di buku register tahunan.
- Setelahnya petugas pembatalan akan menyerahkan berkas tersebut kepada Kepala Seksi PHU untuk difaraf lalu berkas tersebut dibawa ke Kepala Kementerian Agama untuk di Tanda

---

<sup>44</sup>Wawancara Pribadi dengan Bapa H. Surahman, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 19 Desember 2022.

Tangani (di surat usulan pembatalan ke direktur pelayanan haji dalam negeri ditjen PHU Kemenag RI)

- Setelahnya operator SISKOHAT akan mengentry data dan mengeksekusi pembatalan. (pengambilan setoran awal/lunas pada rekening CJH 11 hari kerja.

**Tabel 4.2 Data Pembatalan Haji Tahun 2022**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	188
Perempuan	270
Total	458

*Sumber : kantor Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin.*

- c) Layanan pelimpahan nomor porsi

Layanan pelimpahan nomor porsi di Kementerian Agama, jamaah yang ingin melakukan pelimpahan bisa langsung mendatangi kantor seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Pelimpahan Nomor Porsi hanya dapat dilakukan oleh jamaah Haji yang meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan, dan boleh digantikan oleh ahli waris yaitu suami/istri, anak dan saudara kandung yang sudah disepakati oleh ahli waris.

Alur pelimpahan nomor porsi adalah sebagai berikut:

- Ahli waris yang ingin melakukan pelimpahan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus memverifikasi persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi.
- Kemudian staf Penyelenggaraan haji dan umrah akan melakukan verifikasi terhadap berkas tersebut, setelah itu staf akan menindaklanjuti permohonan pelimpahan yang persyaratannya sudah terpenuhi.
- Lalu staf Penyelenggaraan haji dan umrah akan membuat surat rekomendasi, setelahnya Kantor Kementerian Agama atas surat rekomendasi tersebut akan melakukan validasi berkas pelimpahan nomor porsi tersebut.
- Apabila berkas tersebut telah lengkap, maka Kementerian Agama Provinsi akan membuat usulan pelimpahan porsi kepada direktur jenderal Penyelenggaraan haji dan umrah dalam Negeri.
- Kemudian blokir nomor porsi akan dibuka oleh petugas Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah berdasarkan usulan Kementerian Agama dalam Negeri.
- Kemudian pengisian formulir surat pendaftaran pergi haji (SPPH) oleh ahli waris pelimpahan nomor porsi di kantor Kementerian Agama. Dan juga pengambilan foto dan sidik jari. Kemudian staf Penyelenggaraan haji dan umrah (PHU)



akan melakukan penginputan data melalui SISKOHAT. Setelahnya akan keluar bukti SPPH sebanyak lima lembar dan telah ditanda tangani.<sup>45</sup> Berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pelimpahan nomor porsi, dalam melakukan pelimpahan nomor porsi prosedur yang digunakan memang sedikit rumit dikarenakan untuk mengatasi kecurangan dan kekeliruan. Pada tahun 2022 terdapat 150 berkas yang masuk untuk pelimpahan nomor porsi.<sup>46</sup>

d) Pelayanan Penyusunan Dokumen Kelengkapan Perjalanan Ibadah Haji

Dokumen kelengkapan haji yaitu dimulai dari pembuatan paspor haji. Apabila jamaah haji yang terdaftar dan sudah memiliki nomor porsi maka akan masuk dalam kuota pemberangkatan ibadah haji. Untuk melakukan pembuatan paspor ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi calon jamaah haji yakni fotocopy KTP, fotocopy kartu keluarga, fotocopy akta kelahiran, fotocopy surat nikah, fotocopy ijazah dan menunjukkan dokumen yang asli. Akan tetapi apabila jamaah sudah mempunyai paspor yang harus dibawa ialah fotocopy paspor dan dan paspor yang asli, dan juga membawa fotocopy KTP dan kartu keluarga, untuk penamaan di paspor harus

---

<sup>45</sup> Pemerintah RI, "Direktur Jenderal PHU No.130," 2020.

<sup>46</sup> Wawancara pribadi dengan bapak H. Nurul Hamidi selaku staf PHU di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 Februari 2023.

menggunakan satu kata, apabila jamaah yang memiliki nama kurang dari tiga suku kata maka harus memuat nama ayah dan nama kakek. Pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin terkait pembuatan paspor adalah dengan mendampingi serta mengkoordinasikan jamaah haji yakni yang berkaitan dengan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pembuatan paspor serta mengantarkan jamaah haji ke tempat pembuatan paspor yaitu kantor imigran yang bertempat di Jl. A Yani No. KM 22 Landasan Ulin Baru, Kecamatan Liang Anggang, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Pembuatan paspor jamaah dilakukan di kantor imigran Banjarbaru, dengan biaya pembuatan paspor sebesar Rp.350.000,00 yang ditanggung oleh jamaah haji.<sup>47</sup>

e) Pelayanan Pelunasan Penyelenggaraan Ibadah Haji

Membayar biaya perjalanan ibadah haji diwajibkan bagi jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin bekerja sama dengan seluruh bank syariah yang ada di kota Banjarmasin. Setoran awal pada pembukaan rekening tabungan haji ialah sebesar Rp 25.000.000,00 dan nanti akan ada biaya pelunasan perjalanan ibadah haji. Adapun bank yang menerima pembayaran setoran jamaah haji yakni BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah), BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah), BSM

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan pribadi dengan bapak H. Nurul Hamidi selaku staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 februari 2023

(Bank Mandiri Syariah), Bank Muamalat Indonesia, Bank Mega Syariah dan BCA syariah.<sup>48</sup>

f) Pelayanan Bimbingan Jamaah Haji

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin melaksanakan Penyelenggaraan manasik pada tahun 2022 sebanyak 10 kali, di kecamatan sebanyak 8 kali dan kota sebanyak 2. Bimbingan manasik pada tingkat kota pada tanggal 29 mei 2022 yang diadakan di Hotel Nasa Kota Banjarmasin yang dibuka secara resmi oleh Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang diikuti oleh 269 jamaah haji.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Wawancara pribadi dengan ibu H. Sa'diyah selaku staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 Februari 2023

<sup>49</sup> Wawancara pribadi dengan ibu H. Sa'diyah selaku staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 Februari 2023

Adapun manasik haji tingkat kecamatan yaitu:

**Tabel 4.3** Data Nama Kecamatan dan tempat manasik bimbingan manasik haji Kantor kementerian agama kota Banjarmasin dilaksanakan pada tanggal 31 Mei-03 Juni 2022.

Kecamatan	Tempat
Banjarmasin Timur	Balai Nikah KUA Banjarmasin Timur
Banjarmasin Selatan	Masjid Nurul Iman
Banjarmasin Tengah	Masjid Al-Ansor
Banjarmasin Barat	Masjid Jami Teluk Tiram
Banjarmasin Utara	Mushola Ath-thohiriyah

*Sumber : Dokumentasi Data Penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2022*

Bimbingan manasik pertama kali dilakukan kembali setelah selama dua tahun berturut-turut dilaksanakan secara online dikarenakan ada nya pandemi covid-19. Yang dipelajari pada bimbingan manasik haji adalah tuntunan yang berhubungan dengan rukun, wajib dan sunnah haji serta apa saja yang menjadi aturan dalam pelaksanaan ibadah haji serta hal yang tidak boleh dilanggar. Pada bimbingan manasik tetap menerapkan protokol kesehatan.<sup>50</sup>

Tujuan dari diadakan kegiatan bimbingan manasik haji :

- Untuk meningkatkan kualitas terhadap pemahaman pelaksanaan ibadah haji oleh calon jamaah haji

<sup>50</sup>Wawancara Pribadi dengan Bapak H. Zaenal Mutaqin selaku kepala seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin 31 desember 2023

- Untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji
- Untuk mengevaluasi materi demi meningkatkan serta mengembangkan materi untuk bimbingan ibadah haji.

g) Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji

Pelayanan pemberangkatan jamaah haji yang dipegang oleh Kementerian Agama kota Banjarmasin pada Penyelenggaraan ibadah haji dimana dengan kontribusi pemerintah setempat. Yakni keberangkatan dengan menggunakan bus dari kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menuju ke asrama haji embarkasi Banjarbaru.

**Tabel 4.4** Data jumlah jamaah haji kota Banjarmasin yang berangkat pada tahun 2022.

Jenis Kelamin	Jumlah
Jamaah haji laki-laki	112
Jamaah haji perempuan	157
Total	269

*Sumber : Dokumentasi Data Penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2022*

#### 4. Pengawasan

Dalam melakukan pelayanan haji para staf Penyelenggaraan haji dan umrah tentu langsung di pantau oleh kepala seksi Penyelenggaraan haji dan umrah. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada pelaksanaan proses pelayanan administrasi haji kepala seksi (KASI) selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja para

staf PHU untuk memastikan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap calon jamaah haji. Pelayanan yang dilakukan pun sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Adapun jasa manajemen pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu pelayanan pada proses pendaftaran haji, pembatalan haji dan pelimpahan nomor porsi, bimbingan manasik sampai pemberangkatan haji.

Selain itu menurut ibu Hj. Sa'diyah selaku staf Penyelenggaraan haji dan umrah beliau menuturkan seksi Penyelenggaraan haji dan umrah selalu melakukan evaluasi, tujuan dilakukannya evaluasi yakni untuk mengetahui sejauh mana pekerjaan sudah terlaksana apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan dari awal atau tidak. Evaluasi dilakukan satu bulan sekali, biasanya pembahasannya terkait tugas-tugas di seksi Penyelenggaraan haji dan umrah. Pengawasan dilakukan oleh kepala seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin yakni dengan melakukan monitoring dan evaluasi. Dan kepala seksi (KASI) selalu melakukan pengontrolan setiap hari yakni dengan mengecek langsung keruangan seksi Penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Sa'diyah selaku staf PHU di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 februari 2023

### **C. Kendala Pelayanan Haji Di Masa Endemi**

Kendala merupakan suatu keadaan yang dapat menghambat suatu proses dalam mencapai hal tertentu. Semua kegiatan pasti tidak akan lepas dari yang namanya kendala, tak terkecuali Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan Kepada calon jamaah Haji di endemi. Ada beberapa kendala Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam melakukan pelayanan yaitu:<sup>52</sup>

- Kekurangan Tenaga Ahli (SISKOHAT),
- Jaringan/sinyal yang mengalami gangguan.
- Adanya jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik
- Sering terjadinya kesalahan penguploadan persyaratan data jamaah haji
- Perbedaan ejaan nama calon jamaah haji baik dari KTP, KK, Surat Nikah dan kartu identitas lainnya.
- Susah untuk menghubungi jamaah haji dikarena nomor telpon yang sudah diganti.

---

<sup>52</sup> Wawancara Pribadi dengan Ibu Hj. Sa'diyah selaku staf PHU di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 1 februari 2023

## **D. Pembahasan**

### **1. Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Pada Masa Endemi**

Suatu instansi atau lembaga pasti sangat memerlukan manajemen. Tak terkecuali seksi Penyelenggaraan haji dan umrah dalam memberikan pelayanan pada masa endemi, karena manajemen Di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan untuk mencapai tujuan yakni mendapatkan kepuasan dari masyarakat yang dilayani. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masa endemi seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang mengurus pelayanan haji memerlukan manajemen untuk mengatur jalannya pekerjaan, terkhususnya pada pelayanan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan nomor porsi, pelunasan, bimbingan manasik serta penyusunan kelengkapan ibadah haji.

Menurut George R. Terry manajemen melaksanakan empat fungsi yaitu melaksanakan tindakan perencanaan, menyusun pengorganisasian, pelaksanaan dan melakukan pengawasan. Semua fungsi tersebut melibatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>53</sup> Dengan menerapkan fungsi manajemen Kementerian Agama Kota Banjarmasin khususnya di seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) tentu akan

---

<sup>53</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (bandung: Alfabeta, 2015), 63.



mudah menjalankan pelayanan karena dari awal sudah terencana dan terarah.

a) *Planning* (Perencanaan)

Tahap pertama dari fungsi manajemen adalah perencanaan, Penerapan perencanaan manajemen pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang pertama adalah perencanaan menyusun strategi agar memberikan kualitas pelayanan yang baik di masa endemi. Perencanaan yang dilakukan oleh PHU pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin sejalan dengan teori perencanaan. *Specific* (spesifik) yaitu tujuan yang dibuat Kementerian Agama Kota Banjarmasin jelas dan tidak ambigu, dimana di dalamnya terdapat rumus 5W+1H

1) *What* (Apa)

Tindakan yang harus dilakukan calon jamaah haji sebelum mendapatkan pelayanan yakni para jamaah haji harus memperhatikan kelengkapan berkas administrasi pendaftaran, pembatalan, pelimpahan serta dokumen-dokumen kelengkapan ibadah haji.

2) *Who* (Siapa)

Pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh para staf Penyelenggaraan haji dan umrah dan yang mengikuti kegiatan adalah para calon jamaah haji yang ingin melakukan pendaftaran dan pembatalan

haji, pelimpahan nomor porsi serta pemberangkatan ke tanah suci.

3) *Where* (Dimana)

Dalam hal yang menjadi tempatnya adalah di ruangan seksi Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

4) *When* (kapan)

Seperti halnya dalam melaksanakan pelayanan administrasi pada masa endemi pada jam kerja yakni hari senin-jum'at pada pukul 07.30-12.00 lalu dilanjutkan pada pukul 13.00-16.00 WITA.

5) *Why* (kenapa)

Karena Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan instansi vertikal, yang mana mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan haji dan umrah.

6) *How* (Bagaimana)

Kegiatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat terlaksana dengan adanya bantuan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan kinerja dari pada staf seksi Penyelenggaraan haji dan umrah.

Selanjutnya *measurable* (Terukur) yaitu tujuan yang dicapai harus dapat diukur untuk progress atau kemajuan rencana, *Achievable* (Dapat Dicapai), tujuan atau target bisa dicapai sesuai kapasitas diri sehingga target dapat dicapai, *Relavan* (target sesuai dengan tujuan), *Time base* (batasan waktu).

Adapun Perencanaan yang dibuat oleh seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu:

Perencanaan jangka panjang diantaranya : Perencanaan jangka panjang diantaranya : meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM yang bekerja didalamnya, proses pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) supaya para calon jamaah bisa terkoordinir dengan baik, serta meningkatkan sistem formasi yang akurasi data.

Perencanaan jangka menengah diantaranya : terdapat pada pelayanan SISKOHAT yaitu untuk mengetahui waktu tunggu para jamaah haji untuk berangkat ke tanah suci, serta melihat data jamaah siapa saja yang berangkat pada tahun selanjutnya, dan juga bisa melihat keberangkatan haji dalam lima tahun kedepan.

Perencanaan jangka pendek diantaranya : penetapan waktu pelayanan di masa endemi, tetap menerapkan protokol kesehatan pada saat melakukan pelayanan, pelayanan haji tidak lagi menggunakan sistem paket harian dan tidak ada lagi

pembatasan berkas yang masuk. Selain itu menyampaikan kapan jamaah haji berangkat, meningkatkan pelayanan yang baik pada proses pendaftaran sampai keberangkatan, menentukan keberangkatan jamaah haji, menentukan petugas yang ikut mendampingi jamaah haji, melakukan bimbingan manasik haji serta membuat regu dan rombongan haji.

Diantara perencanaan yang ditetapkan oleh seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin ada yang sudah tercapai atau terlaksana yakni pada perencanaan jangka pendek dan menengah serta pada pelayanan melalui PTSP. Sedangkan perencanaan yang lainnya masih diusahakan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap jamaah haji.

Menurut peneliti dalam proses perencanaan yang sudah dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam menetapkan program untuk pelayanan administrasi ibadah haji secara keseluruhan sudah sejalan dengan teori perencanaan yaitu persiapan yang teratur dari setiap usaha yang mewujudkan/mencapai tujuan atau tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Yakni dengan menetapkan tujuan, visi dan misi serta langkah yang diambil agar tujuan tercapai. Serta untuk mencapai hasil yang maksimal dan sesuai yang diinginkan Kementerian

Agama Kota Banjarmasin melakukan penyusunan bidang pelayanan administrasi ibadah haji.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah tahap kedua dalam manajemen. Setelah tahap perencanaan maka tahap selanjutnya adalah pengorganisasian. Staf Kantor Kementerian Agama kota Banjarmasin pada seksi Penyelenggaraan haji dan umrah menerapkan pengorganisasian sesuai dengan teori pengorganisasian yaitu penentu, pengelompokan dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai) terhadap kegiatan-kegiatan, penyediaan faktor-faktor *physik* yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan hubungan wewenang, yang dilimpahkan kepada setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan. Adapun pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah sebagai berikut: Kepala :Drs. H. Zainal Mutaqin, M.I.Kom. staf : Hj. Sa'diyah, SH,M.M(Penyusun Bahan Pendaftaran dan pembatalan haji sistem SISKOHAT), Siti Rahimah,SE (Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji), H.Nurul Hamidi, S.Ag (Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan haji), H.Surahman S.Sos (JFT Pranata Keuangan APBN), Ayub Khan, S.FIL.I (Penyusun Perlengkapan Haji), Hj. Norhayati (PengadministrasianUmum).

Menurut Peneliti dalam pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah sesuai dengan teori fungsi manajemen

yakni dengan membuat struktur organisasi, memiliki tugas yang jelas dan bertanggung jawab atas jabatan dan tugas yang sudah ditetapkan.

c) *Actuating* (Pelaksanaan atau pergerakan)

Pergerakan adalah tahapan keempat dalam manajemen. Setelah perencanaan dan pengorganisasian terlaksana maka saatnya untuk mengeksekusi yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi yang sudah diarahkan pada tahap perencanaan. Pelayanan administrasi haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada seksi Penyelenggaraan haji dan umrah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang Di dalamnya memuat prosedur pelayanan administrasi ibadah haji. Adapun pelayanan administrasi yang telah dilaksanakan di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi serta penyusun dokumen kelengkapan-kelengkapan perjalanan ibadah haji.

Pelaksanaan Pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin sesuai dengan teori pelayanan yaitu pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh satu atau beberapa pihak dalam interaksi langsung dengan melayani kemauan atau kepentingan pihak lain demi mendapatkan kepuasan dan sesuai dengan teori pelayanan yaitu diantaranya *reability, tangibles, responsiveness, assurance dan Empathy* dimana didalamnya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan yaitu adanya:

- Kemimpinan, yaitu dalam pelayanan haji dari awal pendaftaran sampai pemberangkatan dipimpin langsung oleh kepala seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Yaitu dalam memberikan arahan kepada staf PHU dalam melakukan pelayanan.
- Komunikasi, dalam melakukan proses pelayanan haji tentunya komunikasi tidak kalah penting, komunikasi sangat diperlukan dalam pelayanan haji, yaitu staf menyampaikan informasi seputar haji kepada calon jemaah haji melalui komunikasi.
- Motivasi, dalam proses pelayanan haji sangat motivasi sangat diperlukan, guna meningkatkan kinerja para staf PHU, motivasi biasanya diberikan oleh Kepala Kasi PHU maupun Kepala Kemenag yakni dengan mengapresiasi kinerja para staf PHU yang sudah bekerja dengan baik, apalagi pada saat musim pemberangkatan ibadah haji para staf PHU terkadang lembur sampai diluar jam kerja.
- Penyelesaian konflik, dalam melakukan proses pelayanan tentunya tak terlepas dari konflik, baik dari dalam maupun dari luar. Dari dalam biasanya adanya perbedaan pendapat antara para staf, namun hal bisa teratasi dengan melakukan komunikasi atau dengan bantuan pihak ke tiga, dan dari luar terkadang adanya jemaah susah diberi pengertian oleh para staf, misal dalam konteks pemberangkatan jemaah haji pada tahun 2022, ada jemaah yang kurang paham akan peraturan pemberangkatan haji yakni dengan pembatasan usia, jemaah tersebut merasa sudah masuk ke dalam daftar haji dikarena waktu tungguanya sudah sampai waktunya,

tetapi usia jemaah tersebut lebih dari 65 tahun, hal ini menimbulkan selisih antara staf dan calon jemaah haji, namun hal tersebut tidak berlangsung lama karena para staf PHU mencoba terus menerus memberikan pengertian sampai calon jemaah mengerti.

d) *controlling* (Pengawasan)

Tahapan yang keempat dari fungsi manajemen adalah pengawasan. Proses pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Banjarmasin ialah Evaluasi bulanan yang dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) antara staf dan kepala seksi. Evaluasi ini guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah, selain itu untuk menilai kinerja Kementerian Agama Kota Banjarmasin di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam melaksanakan pelayanan kepada calon jemaah haji. apabila terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan, maka kekurangan tersebut yang akan diperbaiki sejalan dengan teori pengawasan yakni sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan apabila ada kesalahan perlu melakukan perbaikan. Dimana didalamnya terdapat tahapannya diantaranya : menetapkan standar (target yang diharapkan), Mengukur realisasi dari capaian yang dihasilkan, Membandingkan hasil yang dicapai dengan yang diharapkan, Mengidentifikasi kesenjangan antara realisasi hasil capaian dengan yang diharapkan.



Jadi, manajemen pelayanan jamaah haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan menerapkan fungsi manajemen dari perencanaan, pengorganisasian, Pelaksanaan dan pengawasan dalam memberikan pelayanan untuk calon jamaah haji. Dan menurut peneliti semua telah terlaksana dengan baik, dibuktikan dengan wawancara bersama ibu sumarni dan bapak sumun sebagai calon jamaah haji menurut kedua nya pelayanan yang mereka dapatkan pada saat melakukan pendaftaran sangat baik. Dan mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **2. Kendala Kementerian Agama Kota Banjarmasin Dalam Melaksanakan Pelayanan Haji dan Umrah di masa Endemi**

- Kekurangan Tenaga Ahli (SISKOHAT), Tenaga ahli merupakan seorang yang dapat mengerjakan suatu kegiatan tertentu. Tenaga ahli berperan sangat penting demi berjalannya sebuah kegiatan. Setiap instansi atau perusahaan pasti memiliki tenaga ahli di setiap bidang pekerjaannya. Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga memiliki tenaga ahli yang mengurus di bidangnya masing-masing. Akan tetapi, tenaga ahli yang menangani di bidang SISKOHAT hanya satu orang, padahal SISKOHAT bisa dikatakan tempat paling sibuk, mengingat setiap hari pasti ada calon jamaah yang melakukan pendaftaran entah itu langsung datang ke kantor maupun daftar dengan elektronik (online). SISKOHAT bisa berlangsung agak lama.

- Jaringan/sinyal yang mengalami gangguan, sangat berperan penting pada proses pendaftaran. Apabila jaringan/sinyal sedang mengalami gangguan maka proses pelayanan pun akan terhambat, apalagi bagi jamaah yang melakukan pendaftaran secara online. Meski terkendala jaringan proses pendaftaran tetap bisa dilaksanakan walaupun dengan proses sedikit lebih lama. Yakni dengan menunggu jaringan kembali normal.
- Adanya jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran melalui elektronik, dalam hal ini staf seksi PHU membantu jamaah haji untuk melakukan pendaftaran, namun para staf PHU menyarankan kepada jamaah apabila jamaah masih berada di Kota Banjarmasin dan tidak memiliki kesibukan alangkah baiknya melakukan pendaftaran langsung datang di Kemeterian Agama Kota Banjarmasin.
- Sering terjadinya kesalahan penguploadan persyaratan data jamaah haji, apalagi pada saat pengklikan domisili, biasanya jamaah kurang teliti dalam mengisi domisili, sehingga data calon jamaah haji masuk ke SISKOHAT Kementerian Agama lain. Maka dari itu para staf PHU akan membantu memperbaiki sampai data para calon jamaah haji sesuai dengan domisilinya.
- Perbedaan ejaan nama calon jamaah haji baik dari KTP, KK, Surat Nikah dan kartu identitas lainnya. Dalam hal ini staf Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin selalu bertanya kepada calon jamaah untuk memastikan benar atau tidaknya

ejaan nama tersebut. Biasanya ejaan nama yang diambil yakni sesuai dengan Akta Kelahiran dikarenakan pada saat imigrasi nama akan menyesuaikan dokumen yang pertama kali keluar.

- Bergantinya nomor telepon calon jamaah haji, hal ini membuat para staf PHU kesulitan untuk menghubungi jamaah haji dikarenakan nomor telpon yang sudah diganti