

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya 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 Infeksi menjadi Bidang Pembimbing dan pada Kandepag Kabupaten petugas teknis menjadi Seksi dan Penyelenggaraan Bimbingan. Dan nama itu berlaku sampai sekarang.¹

Berikut nama-nama Pejabat Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:²

¹ “Arsip Dokumen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin.”

1. H.ABDUL MADJID SALMAN (1970-1973)
2. DRS. H. MAS'UD DJUHRI (1973-1984)
3. H. SAH SJUKRAN AM,BA (1984-1986)
4. DRS. H. ISMAIL AHMAD (1986-1991)
5. DRS. H. MUHAMMAD H. HUSAINI (1991-1997)
6. DRS. H. M RUSLI (1997-2002)
7. DRS. H. ABU BAKAR KABI (2002-2003)
8. DRS. H. DARUL QUTHNI (2003-2005)
9. DRS. H. GUPRAN ISMAIL (2005-2009)
10. DR. H. AHMAD H. SYUKRAN, MM (2009-2015)
11. DRS. H. SOFRAYANI, M.PD.I (2015-2017)
12. MUHAMMAD ROFI/I, S.Ag, M.Pd.I (2017-2022)
13. H. TAUFIK RAHMAN S.Ag., M.Pd (2022 – sekarang)

2. 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 berkepribadian berdasarkan gotong royong.”³

b) Misi

³ “Peraturan Menteri Agama 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategi Kementerian Agama Tahun 2020-2024”

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 pelayanan 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).⁴

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 Peraturan Menteri Agama 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategi Kementerian Agama Tahun 2020-2024.

- 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.

4. 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

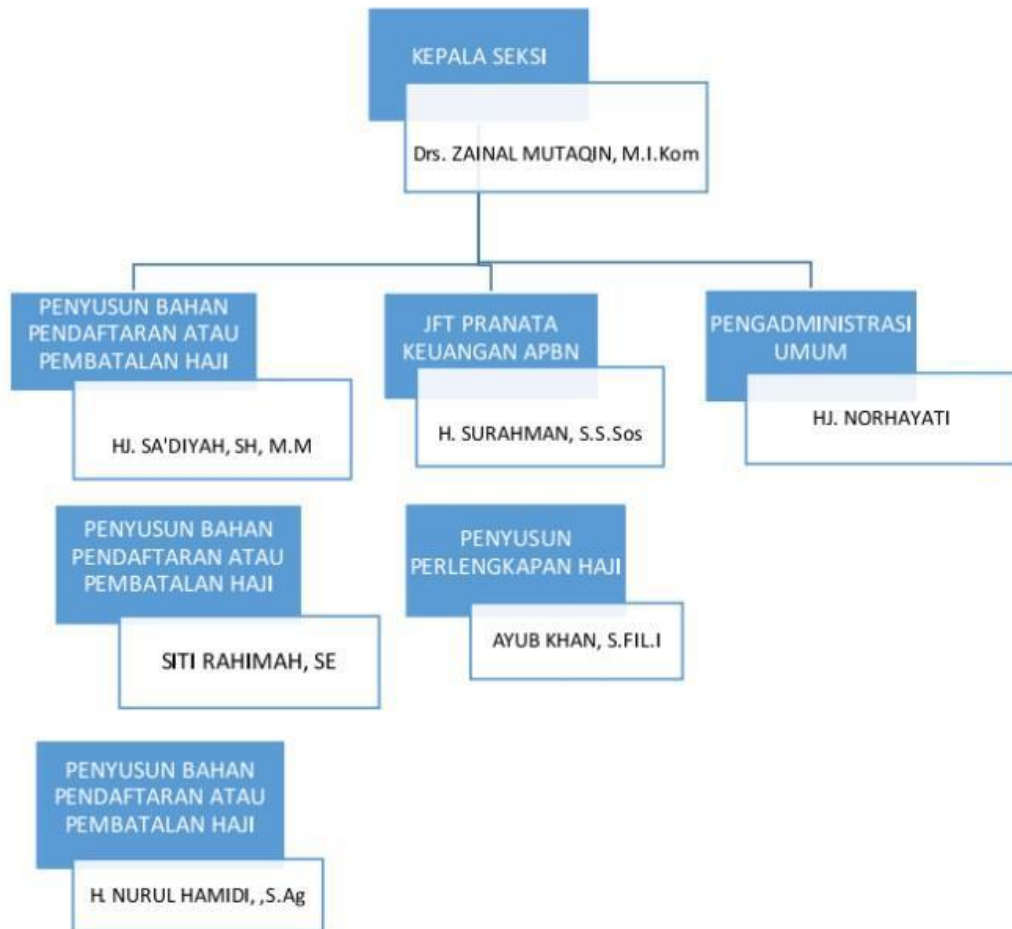
rencana di bidang urusan agama islam dan bina syariah, bina kantor urusan Agama dan keluarga sakinah, serta penerangan Agama Islam.

- 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.⁵

⁵ “Arsip Dokemen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin.”

5. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

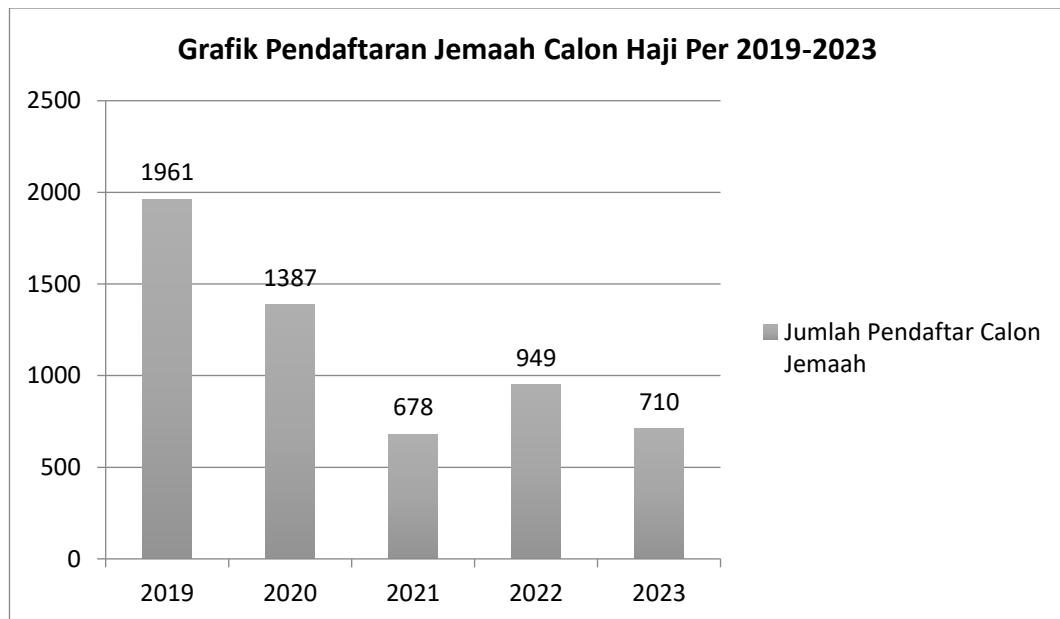
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin



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

6. Data Jumlah Pendaftar Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Gambar 4.2 Grafik Pendaftaran Jemaah Calon Haji Per 2019-2023



Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kota Banjarmasin bahwasannya Jemaah haji yang mendaftar pada tahun 2019 tercatat ada 1961 jamaah yang mendaftar untuk melaksanakan ibadah haji. pada tahun 2020 terjadi penurunan signifikan dalam jumlah pendaftar, yakni hanya 1387 jamaah yang mendaftar. Penurunan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *Covid-19* yang membatasi perjalanan internasional. Tahun 2021 mengalami penurunan lebih lanjut dalam jumlah pendaftaran, yaitu hanya 678 jamaah yang mendaftar. Bahanya dan situasi pandemic dan dampak dari perjalanan internasional masih berpengaruh pada keputusan masyarakat untuk mendaftar. Pada tahun 2022 jumlah pendaftar

mengalami sedikit peningkatan, yakni mencapai 949 jemaah. Hingga Agustus tahun 2023 tercatat 710 jemaah yang telah mendaftar.⁶

7. Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji

a. Tempat Pendaftaran Ibadah Haji

Ketika calon Jemaah sampai ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin maka calon Jemaah terlebih dahulu mendatangi (PTSP) yang berada di samping kiri apabila kita memasuki ruangan. Jemaah haji mendatangi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pendaftaran dengan membawa kelengkapan sesuai dengan persyaratan pendaftaran ibadah haji. kemudian calon Jemaah haji menyerahkan ke petugas atau bagian petugas PTSP yaitu pemeriksian kelengkapan berkas. Setelah berkas dirasa lengkap petugas PTSP akan mendistribusikan kebagian petugas haji.

Kemudian Jemaah diminta untuk menunggu sampai nama mereka dipanggil. Setelah ada panggilan, maka Jemaah diarahkan memasuki keruangan SISKOHAT. Kemudian Petugas SISKOHAT akan melakukan entri data untuk diverifikasi dan menuliskan data SPPH di buku registrasi tahunan. Setelahnya SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) akan dibawa pada Kepala PHU untuk ditandatangani. Setelah semua selesai SPPH akan diserahkan ke Jemaah haji, dan proses pendaftaran sudah selesai.

⁶ “Wawancara Dengan Bapak Zainal Mutaqin Kepala PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 9 Oktober 2023.”

Di ruang PHU juga terdapat 3 perangkat komputer yang digunakan oleh petugas pelayanan haji umrah untuk melayani berbagai macam keperluan Jemaah dari penginputan data pendaftar calon Jemaah haji, sampai pembatalan dan pelimpahan porsi Jemaah haji. Selain itu melayani pengecekan waktu keberangkatan dan proses-proses administrasi lainnya. Serta terdapat ruangan Kepala Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, yakni ruang tersebut biasa digunakan untuk menerima tamu yang memiliki urusan dan kepentingan dengan Kepala Seksi Haji dan Umrah.

b. Persyaratan dan Regulasi Pendaftaran Jemaah Haji

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

a) Ketentuan Umum Pendaftaran Haji Reguler

1. Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan setiap hari jam kerja sepanjang tahun
2. Pendaftaran Jemaah haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon Jemaah haji sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Pendaftaran wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan sidik jari.

4. Jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.⁷

b) Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler

1. Beragama Islam;
2. Berusia minimal 12(dua belas) tahun pada saat mendaftar;
3. Kartu Keluarga
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan domisili atau kartu identitas;
5. Akta kelahiran/surat kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah atau ijazah.
6. Rekening atas nama Jemaah haji Reguler pada BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji).
7. Tidak berstatus daftar tunggu;
8. Belum pernah menunaikan ibadah haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan ibadah haji terakhir.⁸

c) Syarat yang harus dipenuhi oleh Jemaah haji untuk mendaftarkan haji dan mendapatkan nomor porsi adalah sebagai berikut

1. KTP elektronik (asli dan fotocopy 3 lembar
2. Akte Kelahiran (fotocopy 3 lembar)

⁷ PMA RI No.13 Tahun 2021 Pasal 5.

⁸ PMA RI No.13 Tahun 2021 pasal 5.

3. Kartu Keluarga (fotocopy 3 lembar)
4. Buku nikah (fotocopy 3 lembar)
5. Ijazah (kalau ada) (fotocopy 3 lembar)
6. Nomor validasi dari BPS (fotocopy 3 lembar)
7. Tabungan haji atas nama yang bersangkutan (fotocopy 3 lembar)
8. Bukti transfer BIPIH asli BPS (fotocopy 3 lembar)
9. 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 Jemaah yang ingin mendaftar sudah disediakan oleh seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin.

Alur pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin diantaranya:

- Jemaah menuju Bank

Yang harus dibawa jemaah haji ke bank yaitu, KTP, kartu keluarga, pas foto haji, materai dan uang Rp.25.000.000.00. Lalu jemaah haji buka tabungan haji dan melakukan setoran awal ke rekening BPKH. *Output* jemaah haji mendapatkan
- Jemaah haji menuju Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Jemaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen dari bank dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan. Petugas SISKOHAT melakukan perekaman foto serta verifikasi berkas dan data. Selanjutnya Kasi PHU Kemenag Kota Banjarmasin menandatangani SPH (Surat Pendaftaran Haji) dan menyerahkan SPH yang berisikan nomor porsi dan sudah ditandatangani.⁹

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, khususnya 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 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.

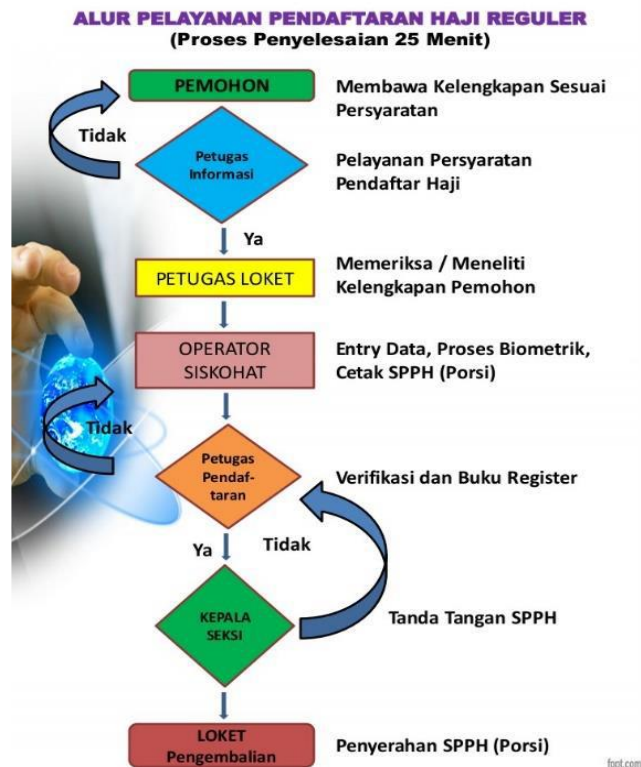
Berikut prosedur penggunaan aplikasi haji pintar:

1. Download aplikasi haji pintar, kemudian buka aplikasi tersebut dan pilih bagian login

⁹ "Arsip Dokumen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin."

2. Kemudian pilih daftar dan pilih jenis pengguna (jamaah) lalu klik daftar.
3. Kemudian masukan nomor validasi dan NIK yang sesuai dengan bukti setoran awal, lalu klik submit.
4. Setelah di submit, lalu isi dibagian alamat, email, nomor handphone, dan buat kata sandi. Setelah semua berhasil proses registrasi akun telah selesai.
5. 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.
6. Selanjutnya Klik foto diri. Lalu calon jamaah haji mengambil foto diri seperti contoh yang ditampilkan.
7. Setelah selesai mengambil foto diri calon jamaah bisa mengklik unggah *file*.
8. 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 Jemaah haji bisa memilih status belum haji, setelahnya kirim pengajuan.
9. Setelah semua terupload status pendaftaran yang sudah di verifikasi oleh SISKOHAT akan muncul. Calon Jemaah haji bias mendownload surat pendaftaran haji SPH (Surat Pergi Haji) dan bisa di *print out* sendir

SOP Pelayanan Pendaftaran Haji



Gambar 4.3 sumber: *Dokumen Arsip Kementerian Agama Kota Banjarmasin*

8. Layanan Pembatalan Haji

Proses pembatalan haji dilakukan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan membawa berkas sesuai dengan persyaratan. Pembatalan haji biasanya dikarenakan jamaah yang meninggal dunia dan juga dikarenakan alasan pribadi yakni karena ekonomi atau sakit. Pelayanan pembatalan jamaah haji 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 SISKOHAT.

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 SISKOHAT. 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 Kelahiran.
- Melampirkan BIPIH
- Melampirkan bukti Transfer dari bank mendaftar 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.¹⁰

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 :

- Melampirkan bukti BPIH
- Melampirkan bukti SPIH
- Melampirkan bukti transfer dari bank mendapatkan validasi
- Surat Tanggung Jawab Mutlak.

Adapun Pelaksanaan pembatalan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin:

- 1) Ahli waris atau jamaah haji mendatangi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pembatalan haji dengan membawa kelengkapan sesuai dengan persyaratan pembatalan haji.
- 2) Kemudian ahli waris atau jamaah haji menyerahkan berkas pembatalan ke petugas loket atau petugas PTSP.
- 3) Lalu petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas, setelah dirasa lengkap berkas tersebut akan diserahkan ke petugas pembatalan haji di seksi PHU.

¹⁰ “Wawancara Dengan Bapak Nurul Hamidi Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 16 Oktober 2023.”

- 4) Kemudian Petugas pembatalan akan melakukan verifikasi dan menuliskan data di buku register tahunan.
- 5) Setelahnya petugas pembatalan akan menyerahkan berkas tersebut kepada Kepala Seksi PHU untuk diparaf lalu berkas tersebut dibawa ke Kepala Kementerian Agama untuk ditanda tangani (di surat usulan pembatalan ke direktur pelayanan haji dalam negeri ditjen PHU Kemenag RI)
- 6) Setelahnya operator SISKOHAT akan mengentry data dan mengeksekusi pembatalan. (pengambilan setoran awal/lunas pada rekening CJH 11 hari kerja).

SOP Pelayanan Pembatalan Haji



Gambar 4.4 Sumber : Dokumen Arsip Kementerian Agama Kota Banjarmasin

9. Layanan Pelimpahan 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.¹¹

Berikut langkah-langkah pelimpahan nomor porsi yang harus dipenuhi yakni sebagai berikut:

1. Ahli waris yang ingin melakukan pelimpahan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus memverifikasi persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi.
2. Kemudian staf Penyelenggaraan haji dan umrah akan melakukan verifikasi terhadap berkas tersebut, setelah itu staf akan menindaklanjuti permohonan pelimpahan yang persyaratannya sudah terpenuhi.
3. 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.

¹¹ “Wawancara Dengan Bapak Nurul Hamidi Seksi Penyelenggara Haji Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 16 Oktober 2023.”

4. Apabila berkas tersebut telah lengkap, maka Kementerian Agama Provinsi akan membuat usulan pelimpahan porsi kepada direktur jenderal Penyelenggaraan haji dan umrah dalam Negeri.
5. Kemudian blokir nomor porsi akan dibuka oleh petugas Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah berdasarkan usulan Kementerian Agama dalam Negeri.
6. 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.¹²

10. Pelayanan Petugas Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin

1. Keandalan Petugas Pelayanan

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki petugas yang handal dalam melakukan pelayanan-pelayanan terhadap para calon Jemaah. Para petugas tersebut memiliki keterampilan, keahlian, dan keandalan dalam melayani sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para calon Jemaah haji dan dapat menyelesaikan persoalan-persoalan haji. Berikut merupakan keandalan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki oleh

¹² Kusumawhardani, "Pendaftaran Haji Makin Mudah Lewat Aplikasi Haji Pintar." <https://depok.inews.id/read/55997/pendaftaran-haji-makin-mudah-lewat-aplikasi-hajipintar-berikut-cara-mendaftarnya>

petugas penyelenggara haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin:

1) Tepat waktu dalam pelayanan

Dalam mengurus permasalahan terkait haji termasuk proses pendaftaran, pembatalan maupun melimpahan porsi, terdapat waktu yang optimal untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional yang ada. Pada saat proses pendaftaran durasi yang dianggap optimal untuk memberikan layanan biasanya berkisar 10-20 menit terhitung sejak panggilan pertama oleh pegawai yang bertugas menginput data jemaah ke SISKOHAT. Petugas seksi penyelenggara haji dan umrah tentu telah terbukti handal dan ahli serta mempunyai kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Oleh karena itu ketika mereka melaksanakan pelayanan pendaftaran, proses pendaftaran calon Jemaah haji tidak memerlukan waktu yang lama lagi. Mulai dari penginputan data ke SISKOHAT, lalu foto di ruang biometrik, selanjutnya menunggu SPPH tercetak, lalu ditanda tangani oleh calon Jemaah yang bersangkutan dan setelah calon Jemaah selesai tanda tangan. SPPH tersebut ditandatangani oleh Kepala Seksi PHU atau dapat diwakilkan oleh petugas lainnya apabila Kepala Seksi PHU sedang tidak ada. Langkah yang terakhir adalah memberikan SPPH tersebut kepada calon Jemaah yang mendaftar sekaligus memberikan sedikit arahan kepada calon Jemaah tersebut.

Karena keahlian dan keterampilan para petugas di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dari awal pendaftaran berlangsung dapat diselesaikan dengan lebih cepat dari biasanya, yakni sekitar 10 menit jika tidak ada antrian. Namun jika terdapat antrian, waktu yang diperlukan bisa berkisar antara 25 menit tergantung pada jumlah orang yang mengantri.¹³

2) Kesigapan memberi informasi.

Para petugas di bidang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah mereka yang telah memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang pelayanan haji dan umrah. Para petugas tersebut memiliki pengalaman yang luas di bidang haji dan umrah serta para petugas PHU sudah lama berkecimpung di dalamnya. Oleh karena itu petugas PHU memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam mengenai berbagai masalah yang terkait dengan perjalanan haji. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang luas, para petugas tersebut telah mengatasi banyak permasalahan terkait haji dan umrah. Para petugas tentunya tidak lagi merasa bingung ketika dihadapkan pada situasi-situasi sulit. Hal ini membuat petugas terlihat handal dan siap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon Jemaah haji yakni, sehubungan dengan berbagai aspek perjalanan haji dan umrah. Mulai dari pendaftaran, pembatalan. Pelimpahan porsi,

¹³ “Wawancara Dengan Ibu Hj Sa’diyah Petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 31 Agustus 2023.”

sampai kepada keberangkatan dan kepulangan para Jamaah haji ke Indonesia dan masalah perhajian lainnya.

Seperti halnya ketika ada salah satu calon Jemaah haji bertanya apakah orang yang sudah lansia dapat meminta pendampingan atau mahram. Maka petugas tersebut menjawab dengan jelas dan dengan informasi yang akurat bahwasannya skema pelayanan haji bagi kelompok lanjut usia (lansia) pada tahun 2024 M atau 1445 H tetap sama seperti tahun 2023 ini, yakni tidak ada kebijakan pendamping untuk Jamaah lanjut usia (lansia). Bertujuan untuk merealisasikan penyelenggaraan ibadah haji yang berkeadilan terhadap Jemaah yang sudah mengantri panjang sesuai dengan kebijakan baru yang telah diterapkan. Disisi lain juga pemerintah telah menyiapkan petugas khusus yang akan melayani Jemaah haji lansia. Yang pastinya petugas tersebut dibina dan dilatih untuk bisa memberikan pelayanan kepada Jemaah lansia. Dengan penjelasan dan informasi yang diberikan oleh petugas dengan jelas, calon Jemaah dapat memahami dengan baik. Hal ini merupakan bukti bahwa petugas di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki keterampilan dan kesiapan yang tinggi dalam memberikan informasi kepada calon Jemaah.¹⁴

¹⁴ “Wawancara Dengan Ibu Hj Sa’diyah Petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 31 Agustus 2023.”

2. Daya Tanggap Petugas Pelayanan

Berikut daya tanggap yang dimiliki oleh Seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin yakni kesigapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi calon jemaah. Tidak ada sesuatu pun yang bebas dari masalah. Masalah muncul tanpa diduga sehingga orang yang mengalami bisa merasa bingung dan tidak tahu harus melakukan apa untuk mengatasinya. Dalam konteks perjalanan haji banyak masalah yang harus dihadapi, baik oleh calon Jemaah haji maupun petugas haji. Meliputi proses pembayaran BPIH di Bank Penerima Setoran (BPS), pendaftaran calon Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama hingga saat kepulangan Jemaah haji dari Arab Saudi.

Dalam menghadapi berbagai masalah yang mungkin muncul, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin telah melakukan persiapan yang matang. Petugas dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor tersebut adalah para profesional yang terampil dalam mengelola perjalanan haji dan umrah. Keterampilan tersebut membuat petugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mampu menangani dan mengatasi berbagai masalah dengan mudah. Contohnya ada seorang calon Jemaah haji yang telah membayar BPIH di Bank Penerima Setoran (BPS) namun tidak mendaftarkan nomor registrasinya di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam satu minggu setelah pembayaran, maka data calon Jemaah tersebut tidak aktif saat proses penginputan data ke dalam sistem SISKOHAT.

Saat calon Jemaah kaget dan sedikit panik karena data mereka nonaktif dan tidak bisa diinput ke SISKOHAT, petugas yang melayani mereka tetap terlihat

tenang tanpa menunjukkan tanda-tanda kekhawatiran. Hal ini dikarenakan petugas tersebut sudah terbiasa menangani situasi seperti ini. Data calon jamaah nonaktif karena melewati batas waktu 5 hari jam kerja dalam prosedur pendaftaran. Namun masalah ini cepat teratasi ketika petugas menghubungi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Banjarmasin dengan mengirimkan foto serta bukti pelunasan BPIH dan bukti yang menunjukkan bahwa calon Jemaah tersebut berstatus nonaktif. Dalam waktu singkat data Jemaah tersebut kembali aktif dan dapat dimasukkan ke dalam SISKOHAT untuk mendapatkan nomor porsi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin mampu menangani masalah dengan cepat dan cekatan.¹⁵

3. Jaminan kepada Jemaah Haji

Dengan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan yang diperlukan perusahaan dapat membangun kepercayaan yang kuat dan memenuhi harapan pelanggan. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memberikan jaminan dalam melakukan pelayanan terhadap calon Jemaah haji diantaranya yakni :

1) Jaminan memperoleh nomor porsi Jemaah

Nomor porsi haji adalah nomor urut yang dikeluarkan resmi oleh Kementerian Agama RI sebagai penyelenggara haji, diberikan kepada calon

¹⁵ “Wawancara Dengan Ibu Hj Sa’diyah Petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 31 Agustus 2023.”

Jemaah pada saat mereka melakukan pembayaran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di Bank Penyetor Setoran. Nomor porsi haji haji yang terdiri dari sepuluh digit angka memiliki makna khusus, bagi Kementerian Agama yang bekerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi. Dengan memiliki nomor tersebut yang menandakan bahwa seseorang diakui sebagai calon Jemaah haji dari Indonesia.

Seorang calon Jemaah haji baru akan diberikan nomor porsi haji setelah membuka rekening tabungan haji dan menyetor minimal 25 juta rupiah sebagai setoran awal BPIH ke rekening Kementerian Agama. Setelah proses setoran awal di bank selesai calon Jemaah tersebut dapat membawa lembar validasi dan persyaratan pendaftaran haji lainnya ke Kementerian Agama Kota/Kabupaten sesuai dengan alamat yang tertera di KTP calon Jemaah haji. di sana data calon Jemaah haji akan dimasukkan ke dalam SISKOHAT serta melanjutkan proses pendaftaran haji yang lainnya.

Setelah penginputan data selesai, calon Jemaah akan diberikan 1 lembar Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Dokumen ini berisi informasi mengenai nomor porsi haji serta biodata lengkap calon Jemaah. Selain itu calon Jemaah haji akan menerima kembali 1 lembar bukti bahwa setoran awal BPIH telah dicermati dan dicatat dalam sistem. Dengan demikian setiap individu yang telah memenuhi persyaratan pembukaan rekening tabungan haji, melakukan setoran awal dan mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan dipastikan mendapatkan nomor porsi haji. Nomor ini adalah langkah awal dalam perjalanan

calon Jemaah haji dalam melakukan perjalanan melaksanakan ibadah haji di tanah suci.¹⁶

2) Jaminan memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah melaksanakan pelayanan kepada calon Jemaah haji dengan maksimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mencakup berbagai indikator, antara lain :

- a) Pendaftaran
- b) Bimbingan Ibadah Haji
- c) Pelayanan Transportasi
- d) Pelayanan Kesehatan Jemaah haji
- e) Perlindungan Keamanan
- f) Pengurusan administrasi dan dokumen haji

3) Mendapatkan informasi pelaksanaan ibadah haji

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan calon Jemaah haji merupakan aspek penting dari seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin. Kemampuan seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada kebutuhan calon Jemaah haji adalah kunci dalam memastikan bahwa proses pendaftaran dan persiapan perjalanan ibadah berjalan lancar. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pendaftaran, persyaratan dokumen, jadwal keberangkatan, dan hal-hal terkait lainnya. Jaminan ini

¹⁶ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

memberikan kepastian kepada Jemaah bahwa akan mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif untuk mempersiapkan diri dengan baik dalam menjalankan ibadah haji lancar dan sesuai dengan aturan yang berlaku.¹⁷

4) Pegawai/Petugas berpakaian rapi

Pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kota Banjarmasin terdapat penekanan yang kuat terhadap penampilan dan professional dan rapi dari para petugas. Hal ini mencakup kewajiban bagi petugas untuk mengenakan seragam atau pakaian yang telah ditentukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PHU dan Kementerian Agama secara keseluruhan. Pakaian yang rapi mencerminkan kedisiplinan dan tanggung jawab para petugas. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, keteraturan, dan konsisten dalam mengikuti pedoman berpakaian yang telah ditetapkan.

Di sisi lain pakaian yang rapi juga memberikan kesan professional dan membantu membangun citra positif bagi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Selain itu penampilan yang rapi juga memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar dan efisien. Dengan mengedepankan penampilan rapi Penyelenggara Haji dan Umrah Kota Banjarmasin menegaskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jemaah haji. Hal ini menjadi bagian integral dari upaya petugas Seksi PHU untuk menciptakan lingkungan yang positif dan aman selama proses perjalanan ibadah haji.¹⁸

¹⁷ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

¹⁸ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

4. Bukti Fisik Petugas Pelayanan

Kemenag Kota Banjarmasin menunjukkan bukti fisik yang nyata melalui sarana dan prasarana fasilitas pendaftaran yang sangat memadai. Sarana yang memadai mencakup berbagai hal seperti. Pertama, menyediakan peralatan pendukung, termasuk mesin fotocopy, teknologi mutakhir seperti komputer yang sangat mendukung kelancaran dalam proses pendaftaran. Selain itu area pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman juga tersedia untuk kenyamanan pemohon. Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kementerian Agama Kota Banjarmasin terlihat melalui kondisi yang terpelihara dengan baik termasuk kebersihan yang terjaga, pengaturan ruang yang rapi dan pemeliharaan fasilitas yang baik.¹⁹

5. Empati Petugas Pelayanan

Petugas/pegawai di Kemenag Kota Banjarmasin menunjukkan tingkat empati yang tinggi melalui sikap yang bersahabat, ramah dan murah senyum. Sikap ini membuat pemohon/calon Jemaah haji merasa diterima dan dihargai, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan positif. Selain itu petugas di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga memberikan perhatian kepada setiap Jemaah tanpa memandang strata sosial. Petugas memastikan bahwa semua individu baik yang datang dengan latar belakang apa pun, diperlakukan dengan hormat dan diberikan layanan yang sama baik.²⁰

¹⁹ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

²⁰ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

11. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Setelah dilakukannya sebuah penelitian melalui proses wawancara dan pengumpulan data dari pihak terkait, langkah selanjutnya adalah menganalisis strategi yang telah diterapkan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Analisis ini menggunakan teknik SWOT, yang terkait dengan teori-teori yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya mengenai Analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan mengidentifikasi faktor-faktor sistematis yang digunakan untuk merancang strategi perusahaan.²¹ Analisis SWOT adalah pendekatan yang melibatkan penilaian terhadap kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), sekaligus berusaha meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan menghadapi ancaman (*Threats*) yang dihadapi oleh perusahaan secara bersamaan.²²

1) Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*Strengths*) adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang berjalan dengan baik atau sumber daya yang dapat dikendalikan.²³ Kekuatan yang dimiliki oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kemenag Kota Banjarmasin dalam melayani pendaftaran kepada calon Jamaah haji yakni SDM yang berkualitas dan profesional yaitu mempunyai petugas yang sangat kompeten, profesional, dan telah memiliki pengalaman bertahun-tahun dalam menangani segala aspek terkait haji, termasuk proses pendaftaran. Berikutnya menerapkan prinsip melayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah landasan

²¹ A. Hamdani Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

²² Jusuf Udaya, *Manajemen Strategik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

²³ Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2016).

utama dalam memberikan pelayanan kepada calon Jemaah haji. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas. Selain melayani sesuai SOP Seksi PHU Kemenag Kota Banjarmasin juga melayani para calon Jemaah dengan menerapkan "*First come first served*" yang berarti bahwa orang yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu. Dalam hal ini bahwa semua individu yang datang untuk menerima layanan akan dilayani berdasarkan urutan kedatangan mereka tanpa memandang status prioritas.

Dalam konteks penyelenggaraan haji dan umrah, hal ini berarti bahwa setiap Jemaah memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan faktor tertentu. Dengan adanya budaya kerja yang positif dan diterapkan secara konsisten oleh setiap petugas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan keberhasilan layanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti adanya 5 komputer yang semuanya berfungsi dengan baik. Merupakan suatu proses yang dapat mempercepat proses penginputan data calon Jemaah haji. Hal ini mengakibatkan antrian menjadi lebih singkat dan tidak terlalu padat, serta meminimalisir keterlambatan. Serta Kantor Kementerian Agama yang strategis, sehingga memudahkan jemaah

untuk mendapatkan pelayanan menuju Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin²⁴

2) Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi.²⁵ Pada dasarnya keberadaan kelemahan adalah hal yang umum terjadi dalam sebuah organisasi, yang paling penting adalah bagaimana organisasi mengembangkan kebijakan untuk membatasi atau bahkan menghilangkan kelemahan-kelemahan tersebut. Adapun ancaman atau hambatan yang dimiliki oleh Kemenag Kota Banjarmasin yakni gangguan atau keterlambatan pada sistem jaringan. Terutama pada saat pelaksanaan proses pelunasan biaya haji, yang mana sistem tersebut digunakan oleh semua Kantor Kemenag yang tersebar di seluruh Indonesia. Gangguan semacam ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain hambatan dari jaringan terdapat hambatan lain yaitu kurangnya tenaga ahli (SISKOHAT).

Selain itu kurangnya tenaga ahli pada bidang SISKOHAT, tenaga ahli merupakan seseorang yang dapat mengerjakan kegiatan tertentu. Kementerian Agama juga memiliki tenaga ahli yang juga mengurus di bidang masing-masing. Akan tetapi tenaga ahli yang menangani di

²⁴ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

²⁵ DF, *Teknik Analisis SWOT*.

bidang SISKOHAT hanya satu orang sehingga proses pendaftaran tersebut berlangsung agak lama, mengingat setiap hari pasti ada calon jemaah yang melakukan pendaftaran baik dengan elektronik maupun datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Serta adanya jemaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran melalui elektronik.²⁶

3) Peluang (*Opportunities*)

Merupakan situasi atau kondisi di lingkungan eksternal yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk sebuah perusahaan atau organisasi. Atau dalam pengertian lain peluang adalah faktor-faktor lingkungan luar yang positif.²⁷ Berikut beberapa peluang yang dimiliki oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam melayani pendaftaran calon Jemaah haji. Dari hasil observasi terdapat peluang yang dimiliki oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yakni perkembangan Jemaah haji yang mendaftar dari tahun ke tahun semakin meningkat dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji.²⁸

4) Ancaman (*Threats*)

Ancaman ini bisa berasal dari berbagai aspek lingkungan yang tidak menguntungkan bagi organisasi atau faktor-faktor lingkungan

²⁶ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

²⁷ DF, *Teknik Analisis SWOT*.

²⁸ “Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.”

luar yang negatif.²⁹ Jika tidak diatasi dengan baik, dampak negatif dari ancaman tersebut dapat berdampak jangka panjang dan menjadi hambatan dalam mencapai visi dan misi organisasi atau perusahaan. Terdapat ancaman yang terdapat pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin seksi PHU yakni adanya jemaah haji yang mempunyai risi (resiko tinggi) baik itu yang sakit maupun yang sudah lanjut usia. Sulitnya menghubungi nomor telepon jemaah haji yang sudah berganti nomor telepon, serta yang terakhir yakni jemaah tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik.³⁰

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, pada bagian ini penulis akan menganalisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) terhadap pelayanan pendaftaran di Kemeneg Kota Banjarmasin. Metode Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mungkin mempengaruhi kinerja suatu organisasi atau entitas. Dengan melakukan analisis ini, akan membantu dalam menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam mencapai tujuan. Berikut ini pembahasan yang meliputi masing-masing komponen SWOT.

1. Matriks SWOT

Matriks SWOT merupakan alat untuk menyusun faktor-faktor strategis organisasi yang dapat menggambarkan secara luas bagaimana peluang dan

²⁹ DF, *Teknik Analisis SWOT*.

³⁰ “Wawancara Dengan Ibu Hj Sa’diyah Petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 31 Agustus 2023.”

ancaman eksternal yang dihadapi organisasi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.³¹ Matriks SWOT menyajikan gambaran yang jelas tentang cara Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat menghubungkan peluang dan ancaman eksternal yang dihadapinya dengan kekuatan dan kelemahan internalnya. Matriks *SWOT* berfungsi sebagai alat penyesuaian yang mengembangkan empat strategi berbeda, yaitu strategi SO, WO, ST, dan WT yang digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Matriks SWOT

<p>IFAS</p> <p>EFAS</p>	<p>Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang berkualitas dan profesional 2. Menerapkan pelayanan sesuai SOP. 3. Menerapkan pelayanan <i>first come first serverd.</i> 4. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. 5. Letak kantor yang strategis. 	<p>Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang kuatnya koneksi internet. 2. Kurangnya tenaga ahli (SISKOHAT)
-------------------------	--	---

³¹ DF, *Teknik Analisis SWOT*.

Lanjutan Tabel 4.1

Peluang (O)	Strategi (SO)	Strategi (WO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkembangan jemaah haji dari tahun ke tahun semakin meningkat. 2. Kesadaran jemaah untuk menunaikan ibadah haji 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak kantor yang strategis. 2. Mendapatkan perhatian yang sama tanpa membedakan strata jemaah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu mengutamakan kepuasan jemaah. 2. Memperbaiki kualitas layanan dan memaksimalkan potensi meningkatnya jumlah pendaftaran.
Ancaman (T)	Strategi S-T	Strategi W-T
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya jemaah yang mempunyai risi (resiko tinggi). 2. Susah menghubungi jemaah yang berganti nomor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan SDM yang ada. 2. Memberikan pelayanan prima kepada jemaah. 3. Memanfaatkan pengalaman dan pengetahuan staf 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah tenaga kerja pada bidang SISKOHAT. 2. Melakukan sosialisasi atau edukasi kepada jemaah tentang ibadah haji

Lanjutan Tabel 4.1

3. Jarak tunggu yang semakin lama.	yang profesional pada bidangnya.	atau tata cara pendaftaran haji melalui elektronik.
4. Jemaah tidak memahami prosedur pendaftaran haji secara elektronik		

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa perkembangan Kementerian Agama Kota Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Melalui kombinasi faktor-faktor tersebut, dapat dikembangkan sebuah strategi untuk meningkatkan Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai berikut

2. Strategi yang dilakukan Kemenag Kota Banjarmasin Berdasarkan Analisis SWOT

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa perkembangan Kemenag Kota Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Melalui kombinasi faktor-faktor tersebut, dapat dikembangkan sebuah strategi untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai berikut:

a. Strategi S-O

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan atau organisasi dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.³² Strategi SO yang digunakan Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu:

1. Letak kantor yang strategis sehingga memudahkan Jemaah haji untuk mendapatkan akses menuju kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Dalam strategi ini Kemenag Kota Banjarmasin memberikan akses yang lebih mudah bagi para Jemaah haji untuk mencapai pusat pelayanan keagamaan. Dengan posisi geografis yang menguntungkan, Jemaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan prosedur dan mendapatkan layanan yang dibutuhkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

2. Mendapatkan perhatian yang sama tanpa pilih kasih. Strategi ini digunakan Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk Jemaah agar mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan faktor tertentu. Dalam artian semua lapisan masyarakat siapapun itu, pegawai, buruh, maupun pedagang,

³² Rangkuti Freddy, *Analisis SWOT: Teknik Membedakan Kasus Bisnis (Cara Perhitungan, Bobot, Rating, Dan OCAI)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016).

semuanya diperlakukan sama oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam hal pemberian layanan haji.

b) Strategi S-T

Strategi ST adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki organisasi untuk mengatasi ancaman.³³ Dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk mengatasi ancaman. Strategi ST yang digunakan Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu.

1. Mempertahankan SDM yang ada.

Dalam strategi ini Kementerian Agama Kota Banjarmasin setelah peneliti melakukan observasi menurut peneliti sudah melakukan pelayanan sesuai dengan harapan. Dengan SDM yang berkualitas dan profesional maka proses pendaftaran haji dapat berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman positif. Strategi ini bertujuan dengan adanya SDM yang berkualitas dan profesional maka akan dapat memberikan pelayanan yang efektif dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mendaftar haji. Sehingga tentunya perlunya mempertahankan dan meningkatkan SDM yang ada.

2. Memberikan pelayanan prima kepada Jamaah yang mempunyai resiko tinggi.

³³ DF, *Teknik Analisis SWOT*.

Pelayanan kepada Jamaah dengan resiko tinggi memerlukan perhatian ekstra dan perencanaan yang matang. Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus berusaha menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi semua Jamaah, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus.

3. Pemanfaatan pengalaman dan pengetahuan Petugas PHU.

Memfaatkan pengalaman dan pengetahuan yang telah ada untuk merespons perubahan regulasi dengan cepat dan mengelola pengaruhnya terhadap layanan. Dalam hal ini Kementerian Agama Kota Banjarmasin dari segi pengalaman para staf pastinya sudah berpengalaman dalam bidangnya masing-masing.

c) Strategi W-O

Strategi W-O (Weaknesses-Opportunities) adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.³⁴ Dalam pelayanan pendaftaran, strategi W-O dapat membantu dalam mengoptimalkan pengelolaan untuk meningkatkan keberhasilan organisasi. Berikut strategi yang sesuai dengan poin yang telah disebutkan.

1. Selalu mengutamakan kepuasan Jamaah. Dalam melakukan pelayanan kepada Jamaah, Kementerian Agama Kota Banjarmasin berupaya untuk mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta harapan

³⁴ DF.

Jemaah dengan penuh perhatian. Mulai dari proses pendaftaran sampai keberangkatan. Menurut observasi yang dibuktikan dengan wawancara bersama Ibu Nia dan Bapak Apriyadi sebagai calon jemaah haji menurut keduanya pelayanan yang mereka dapatkan pada saat melakukan pendaftaran sangat baik. Dan mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Memperbaiki kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi Jemaah dan memaksimalkan potensi meningkatnya jumlah pendaftar Jemaah. Untuk memperbaiki kualitas layanan yang dimaksud Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat melakukan beberapa langkah strategi berikut: 1) Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap layanan dan fasilitas yang sudah ada, 2) pembaruan teknologi dan sistem informasi untuk memudahkan proses administrasi, pendaftaran, pembatalan serta pelimpahan yang efisien dapat mempercepat proses dan meminimalkan resiko kesalahan, 3) memperbaharui dan meningkatkan fasilitas yang tersedia termasuk tempat-tempat yang digunakan oleh Jemaah, sehingga dapat, menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan aman bagi Jemaah.

d) Strategi WT

Strategi yang diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan ancaman yang ada. Strategi WT yang digunakan Kemenag Kota Banjarmasin yaitu:

1. Menambah tenaga kerja pada bidang SISKOHAT

Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di bidang SISKOHAT Kementerian Agama Kota Banjarmasin penambahan tenaga kerja menjadi langkah penting. Hal ini dapat dilakukan dengan merekrut staf yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang pengelolaan dan sistem komputerisasi, termasuk pengelolaan data dan informasi teknologi terkait penyelenggara ibadah haji dan umrah.

2. Melakukan sosialisasi atau edukasi kepada Jemaah

Mengadakan program edukasi atau sosialisasi yang aktif untuk memberikan informasi kepada Jemaah tentang tata cara ibadah haji, tata cara pendaftaran melalui elektronik, bagaimana cara mengaplikasikan haji pintar, serta aturan perkembangan terbaru dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, tentunya hal ini akan membantu Jemaah merasa lebih siap dan terinformasi.

IFAS (*Internal strategic Factor Analysis Summary*), digunakan untuk menganalisis faktor-faktor internal suatu perusahaan, seperti kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Dalam IFAS, faktor-faktor ini dievaluasi dan diberi bobot untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi internal perusahaan. Contoh faktor internal bisa melibatkan sumber daya manusia, infrastruktur, dan keuangan. EFAS (*External Strategic Factor Analysis Summary*) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perusahaan, seperti peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Dalam EFAS,

faktor-faktor ini dievaluasi dan diberi bobot untuk membantu organisasi memahami dinamika lingkungan eksternalnya.³⁵

Berdasarkan hasil penelitian ini dari analisis internal Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki beberapa kekuatan yang dapat digunakan sebagai pijakan untuk mencapai tujuan secara efektif. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yakni adanya ruang tunggu serta tempat duduk bagi Jamaah yang sedang menunggu pemanggilan antrian. Selain itu terdapat SDM yang berkualitas dan profesional pada bidangnya masing-masing. Memberikan pelayanan sesuai kedatangan Jamaah, tanpa membedakan strata dan golongan, serta letak kantor yang strategis sehingga memberikan akses yang lebih mudah kepada Jamaah untuk mencapai pelayanan.

Selain kekuatan-kekuatan tersebut Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga menghadapi beberapa kelemahan yang perlu diatasi kurang kuatnya koneksi internet, yakni semasa pelunasan dikarenakan adanya pemakaian yang dilakukan secara bersamaan di seluruh Kemenag yang ada di Indonesia. Kekurangan tenaga ahli pada bidang SISKOHAT, mengingat SISKOHAT bias dikatakan tempat paling sibuk karena pada setiap hari nya akan pasti ada calon Jamaah yang melakukan pendaftaran baik itu langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin maupun daftar dengan elektronik (online). Selain itu terdapat calon Jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik (online).

³⁵ Freddy, *Analisis SWOT: Teknik Membedakan Kasus Bisnis (Cara Perhitungan, Bobot, Rating, Dan OCAI)*.

Peluang yang ada pada Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah adanya perkembangan Jamaah haji yang mendaftar dari tahun ketahun semakin meningkat dan adanya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Namun Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga perlu waspada terhadap ancaman yang mungkin juga muncul. Adanya Jamaah haji yang mempunyai risi (resiko tinggi), selain sulitnya untuk menghubungi jemaah haji yang sudah berganti nomor, dan jara tunggu yang semakin lama.

Dalam rangka mencapai tujuan yang efektif , penting Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk memanfaatkan kekuatan-kekuatannya seperti, SDM yang berkualitas dan profesional, tersedianya sarana dan prasarana, menerapkan *first come first served*, dan letak kantor yang strategis. Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga perlu memanfaatkan peluang yang ada seperti perkembangan jemaah haji yang mendaftar dari tahun ke tahun semakin meningkat dan kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji.