

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Kantor Kementerian Agama adalah kantor yang membidangi urusan agama terutama tempat untuk melakukan pendaftaran haji reguler maupun khusus. Dalam kata lain Kementerian Agama berperan dalam memfasilitasi kepentingan umat beragama di Indonesia. Maka awal berdirinya kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar banyak proses dan tahapan yang telah dilewati, yaitu di antaranya pernah menjadi instansi Departemen Agama di Kabupaten Banjar, kemudian diresmikan untuk persiapan Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 1 Agustus 1950 dipimpin oleh K.H Hanafie yaitu sebagai Kepala Kantor Urusan Agama provinsi Kalimantan Selatan. Kantor Urusan Agama Kabupaten Banjar menjadi yang pertama memilih gedung sewa untuk keperluan kantor. Saat itu Kantor Urusan Agama Kabupaten Banjar (Martapura) masih dipecah menjadi tiga instansi yaitu Kantor Urusan Agama Kabupaten Banjar (Martapura), Dinas Penerangan Kabupaten Banjar (Martapura), dan Dinas Pendidikan Agama Islam Kabupaten Banjar (Martapura).

Tahun 1968 berdirilah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Kemudian dengan beberapa perubahan yang berubah seiring berjalannya waktu sesuai Keputusan Menteri Agama (KMA) RI, No.1 Tahun 2010, tanggal 28 Januari 2010, sehubungan dengan perubahan nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama, maka Departemen Agama Kabupaten Banjar dengan sendirinya akan berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Kini dipimpin oleh Drs. H. Najwan Noor, M.Pd. Menjabat Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dari tahun 2020- sekarang. Terakhir bertempat di Jl. Sekumpul No. 72-73 Kelurahan Jawa Kecamatan Martapura Kota 70614 dari tahun 1979 sampai sekarang.

2. Petugas dan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar mempunyai pegawai dalam pelaksanaan tugasnya, yang terbagi menjadi:

- a. Jumlah ASN 934 orang dan Non ASN 366
- b. Jumlah Guru ASN 671 dan Non ASN 361
- c. Jumlah Penyuluh Agama Islam ASN 15 dan Non ASN 130
- d. Jumlah Pengawas Penmad 15 dan Pengawas PAI 2

3. Visi Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Adapun visi kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar yaitu adalah “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Banjar yang taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka mewujudkan

masyarakat Kabupaten Banjar yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

4. Misi Kementerian Agama Kabupaten. Banjar

- a. Meningkatkan Pemahaman dan Pengamalan ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri, agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
- g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten. Banjar

Fungsi pokok Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar adalah memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan informasi dan data, membuat rencana dan tata cara pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan pelaksanaan manasik haji, petunjuk pelaksanaan haji reguler yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini berdasarkan pasal 7 Ketetapan Agama RI

Nomor 13 Tahun 2012 yaitu pemenuhan tugas pokok dan tanggung jawab Kementerian Agama dalam di daerah Kabupaten Banjar berdasarkan kebijaksanaan dan permohonan kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar wajib melaksanakan tugas pokoknya sesuai dengan peraturan Menteri Agama pasal 8 No. 13 Tahun 2012 mempunyai tugas:

- a. Merumuskan dan memantapkan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan pemajuan kehidupan keagamaan masyarakat Kabupaten Banjar.
- b. Pelayanan, bimbingan dan pelatihan di bidang haji dan umrah;
- c. Pelayanan, bimbingan dan pelatihan di bidang pendidikan madrasah, agama dan pendidikan agama;
- d. Peningkatan kerukunan umat beragama
- e. Implementasi kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- f. Koordinasi perencanaan, pemantauan, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- g. Memelihara hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Banjar.

Secara singkat fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar adalah :

- a. Penyiapan perencanaan dan pelaporan kegiatan haji dan umrah
- b. Peningkatan pelayanan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan porsi haji dan umrah
- c. Peningkatan pembinaan terhadap jemaah haji reguler
- d. Meningkatkan pengelolaan data dan informasi haji dan umrah

6. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Kepala Kantor Kementerian Agama
Drs. H. Najwan Noor, M. Pd

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	Subbag Tata Usaha	Seksi Pendidikan Madrasah	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	Penyelenggara pendidikan Agama Islam	Penyelenggara Zakat dan Wakaf
H.. Imam Ghozali, S.Ag., M.M.	Drs. H. Dimiyanti, M.M	H. M. Zamroni Anshari, S.H., M. M.	-	H. Akhmad Shaufie, S.Ag.	H. Ali. Fitriansyah, S.Ag., MM.	H. Azrul Anwar, S.Sos., M.M.

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Keterangan lengkap :

- a. Nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar yaitu Drs. H. Najwan Noor, M.Pd.
- b. Subbagian Tata Usaha, yang mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan pengembangan kebijakan teknis pada lingkungan Kantor Kementerian Agama dan merencanakan pelaksanaan serta pengarahan pelayanan administrasi, keuangan dan barang milik negara. Kepala Tata Usaha adalah H. M. Zamroni Anshari, S.H., M.M.
- c. Seksi Pendidikan Madrasah yang mempunyai misi memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pendampingan serta pengelolaan informasi dan data kepada bidang RA, MI, MT, MA dan MAK.
- d. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren memberikan pelayanan konsultasi teknis, pendampingan serta pengelolaan informasi dan data di bidang Diniyah dan Pondok Pesantren: Kasi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren yaitu H. Akhmad Shaufie, S.Ag.
- e. Misi Pendidikan Agama Islam adalah memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan dan pengelolaan data dan informasi bidang Pendidikan Agama Islam pada bidang PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK. Kasi Pendidikan Agama Islam yaitu H. Ali. Fitriansyah, S.Ag., MM.

- f. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertanggung jawab atas pelaksanaan, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan dan pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Kasi PHU yaitu Drs. H. Dimiyanti, M.M.
- g. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam adalah memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang masyarakat Islam. Kasi Bimbingan Masyarakat Islam yaitu H.. Imam Ghozali, S.Ag., M.M.
- h. Penyelenggara Zakat dan Wakaf, mempunyai tugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariat. Kasi Penyelenggara Zakat dan Wakaf bernama H. Azrul Anwar, S.Sos., M.M.
- i. Kelompok Jabatan Fungsional.¹

2. Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

Disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2022, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), berarti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji. Peran PHU ini adalah mengelola Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, kesehatan, imigrasi, transportasi, akomodasi, serta p ibadah haji dan umrah khusus. Sesuai dengan tujuan dan asas Undang-undang Nomor 8 Tahun 2022, maka maksud isi adalah untuk

¹ Profil Kementerian Agama Kabupaten Banjar

memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan yang terbaik kepada jemaah haji untuk memperlancar pelaksanaan segala ibadah-ibadahnya sesuai dengan ketentuan agama Islam. Sebab, negara bertanggung jawab atas segala pelayanan yang dibutuhkan jemaah haji hingga selesai menunaikan ibadah haji. Menurut pasal 2 Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji, penyelenggara ibadah haji berpedoman pada prinsip keadilan, profesionalisme dan tanggung jawab.

a. Visi PHU

Terwujudnya pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah yang mudah, berkualitas dan akuntabel bagi masyarakat Islam Kabupaten Banjar yang mandiri, maju dan agamis.

b. Misi PHU

- 1) Menyusun rencana kegiatan dan pelaporan haji dan umrah.
- 2) Meningkatkan pelayanan pendaftaran, pelimpahan dan pembatalan haji dan umrah.
- 3) Meningkatkan kualitas pelaksanaan bimbingan manasik bagi jemaah haji.
- 4) Meningkatkan pembinaan terhadap jemaah haji reguler.
- 5) Meningkatkan pengelolaan data dan informasi haji dan umrah.

c. Tugas PHU

Pemberian pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan informasi dan data serta penyusunan rencana dan prosedur di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pedoman haji reguler yang

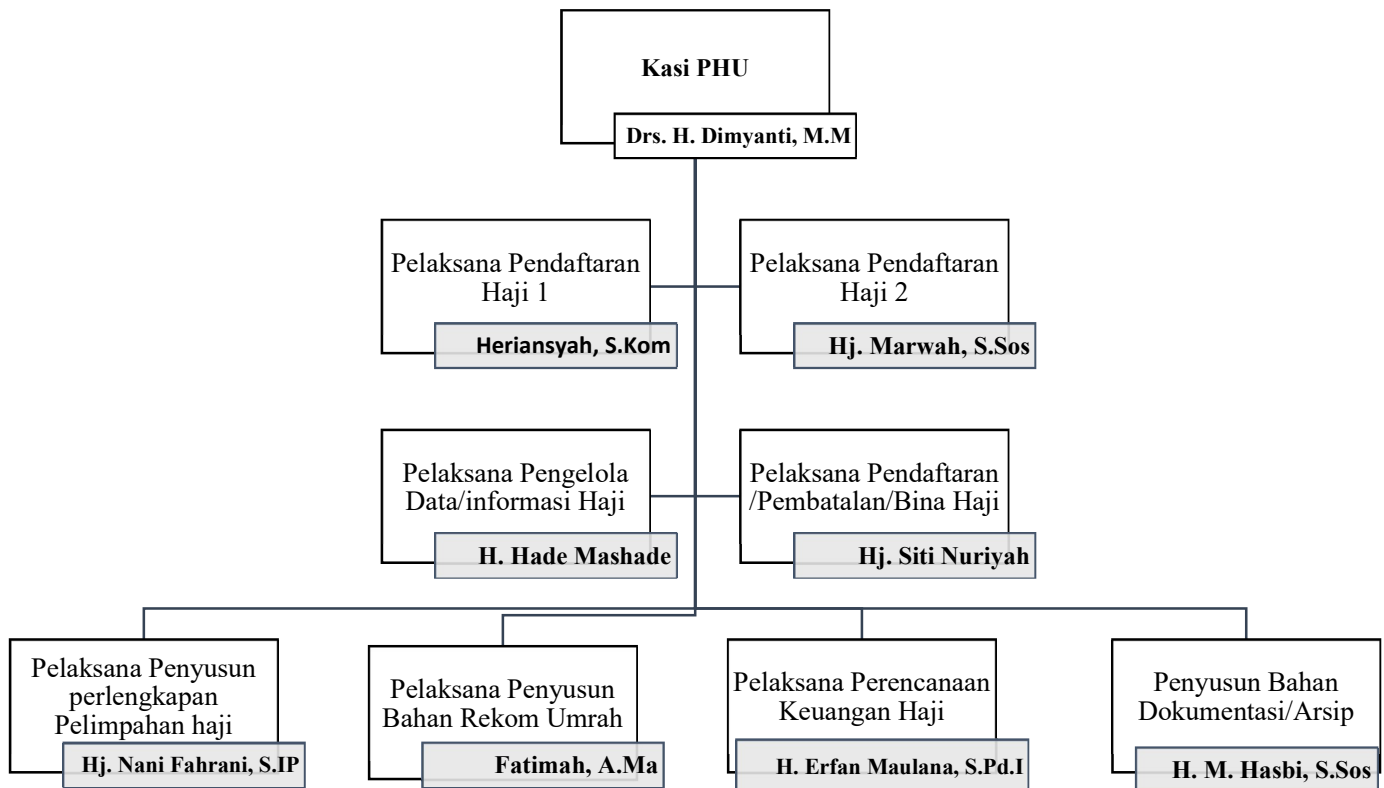
ditugaskan oleh Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

d. Fungsi PHU

- 1) Penyiapan perencanaan kegiatan dan pelaporan kegiatan haji dan umrah.
- 2) Peningkatan layanan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan porsi haji dan umrah.
- 3) Meningkatkan kualitas bimbingan manasik jemaah haji.
- 4) Peningkatan pembinaan bagi jemaah haji reguler.
- 5) Peningkatan pengelolaan data dan informasi haji dan umrah.²

² Wawancara dengan Drs. H. Dimiyanti, M.M. Selaku Kepala seksi PHU, pada 12 Desember 2022.

Bagan 4. 2 Struktur Organisasi PHU tahun 2022



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Tabel 4. 1 Jumlah Semua Jemaah Haji Tahun 2022

No.	Keterangan	Jumlah
1	Jemaah haji Terpanggil	369 jemaah haji
2	Jemaah haji Lansia	16 jemaah haji
3	Jemaah haji Uzur	4 jemaah haji
4	Jemaah haji Batal Berangkat	43 jemaah haji

Sumber : Wawancara dengan Seksi Pelaksana Bahan rekomendasi Haji dan Umrah, Ibu Fatimah pada tanggal 04 Oktober 2023.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Jemaah haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Disebutkan dalam Undang-undang Kementerian Agama Nomor 8 Tahun 2022 isinya tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan serangkaian kegiatan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji. Ketiga unsur ibadah haji inilah yang menjadi tonggak keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan ibadah haji yang aman, tertib dan lancar. Peneliti di sini fokus kepada pelayanan karena PHU adalah penyelenggara haji dan umrah.

Tugas utama PHU melayani jemaah mulai saat pendaftaran sampai keberangkatan dan mengatur koordinasi pembinaan manasik haji sedangkan untuk perlindungan PHU hanya mengatur dan ikut berkoordinasi saja karena ada panitia tersendiri lagi yang akan melaksanakan perlindungan tersebut, seperti panitia Embarkasi dan Menteri. Selain melayani, tugas PHU juga ikut berkoordinasi untuk melaksanakan pembinaan maupun perlindungan jemaah haji.

Keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, baik pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, memerlukan manajemen yang efektif. Manajemen memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar karena memerlukan terselenggaranya empat fungsi utama manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya fungsi manajemen yang terpadu maka pelaksanaan program kerja sesuai visi dan misi Badan Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Banjar dapat berjalan dengan lancar dan terorganisir.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen, berikut ini peneliti menyajikan informasi mengenai manajemen pelayanan jemaah haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar:

a. Perencanaan (*Planing*)

Perencanaan adalah langkah pertama yang melibatkan pembuatan rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Langkah pertama dalam proses perencanaan kegiatan adalah membuat rencana yang mengidentifikasi kegiatan dan jadwal yang akan dilaksanakan dalam pelayanan jemaah haji. Perencanaan pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar meliputi beberapa tahapan seperti pelayanan pendaftaran dan penetapan kuota haji, pembatalan haji, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahram yang terpisah, bimbingan manasik haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, serta perlindungan

jemaah haji, perencanaan pelayanan lebih detail di Kementerian Agama Kabupaten Banjar adalah sebagai berikut:

1) Pendaftaran dan Kuota Haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Melaksanakan pendaftaran, jemaah haji harus terlebih dahulu membuka Rekening Tabungan Haji di Bank Penerima Setoran (BPS) syariah BPIH dengan minimal setoran yang telah ditentukan. BPS selanjutnya akan memberikan bukti setoran awal kepada BPIH. Kemudian yang terakhir datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Kuota haji diberikan kepada jemaah haji yang mempunyai nomor porsi dan memenuhi aturan yang telah ditetapkan.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I, terkait prosedur perencanaan pelayanan pendaftaran jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar mengatakan bahwa dalam hal perencanaan pendaftaran Kementerian Agama Kabupaten Banjar mereka akan membuat inovasi, yaitu dengan melakukan perombakan fisik PTSP. Hal ini dilakukan agar membuat tata cara pelayanan sebagaimana pelayanan bank bekerja dengan khusus menugaskan dua orang di depan untuk melayani di bidang pendaftaran. Kalau untuk pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji sama menurut prosedur sudah ada tim penyelenggaraan tersendiri yang mengambil alih pelayanannya.³

³ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I. pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

Hal senada disampaikan Bapak H. M. Hasbi S.Sos. sebagai staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah yang menyampaikan bahwa perencanaan pelayanan mereka akan membuat inovasi yaitu dengan melakukan perombakan PTSP, supaya melakukan pelayanan jauh lebih baik lagi. Pelayanan yang diberikan tidak di pungut biaya apa pun atau nol rupiah biaya atau gratis. Perencanaan pelayanan juga berusaha mengembangkan bagaimana supaya jemaah mendapat pelayanan secara efektif dan dalam waktu yang cepat⁴. Adapun perencanaan untuk pelayanan yang disediakan oleh PHU dalam hal pendaftaran dan kuota haji secara rinci sebagai berikut:

a) Perencanaan pelayanan dan Pelaksanaan Pendaftaran PHU

Pelayanan Pendaftaran haji atau persyaratan pendaftaran yang direncanakan dan dilaksanakan secara lengkap oleh PHU Kantor Kementerian Agama tercantum dalam SOP Pelayanan pendaftaran ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar sebagaimana terlampir. berikut pelayanan dokumen ibadah haji dalam Pasal 21 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2022 Kementerian Agama.

⁴ Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada tanggal 23 Oktober 2023.

Tabel 4. 2 Pelayanan Dokumen Perjalanan haji

No.	Pelayanan	Keterangan
1	Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dokumen perjalanan yaitu:	1. Penerbitan paspor 2. Pelayanan keimigrasian 3. Penyelesaian permasalahan keimigrasian
2	Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi yaitu:	1. Pendaftaran jemaah haji 2. Pelimpahan porsi jemaah haji 3. Penyelesaian permasalahan keimigrasian
3	Kemudian sinkronisasi dan validasi data melalui nomor induk kependudukan, data kependudukan, dan KTP elektronik	
4	Alur rencana administrasi :	1. Pendaftaran haji reguler 2. Periksa golongan darah di PMI atau puskesmas setempat 3. Mengisi dokumen dan menunjukkan aslinya

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Sesudah merencanakan dan melaksanakan pelayanan dokumen perjalanan haji atau pendaftaran oleh PHU selanjutnya yaitu perencanaan alur sesudah pendaftaran haji. Sesudah mendaftar haji yang ada pada PHU Kementerian Agama alurnya sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Alur Sesudah Mendaftar Haji

No.	Ketentuan	Keterangan
1	Menteri menetapkan jangka waktu pelunasan BPIH	
2	Jemaah Haji Reguler yang berhak membayar BPIH harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:	1. Masuk alokasi kuota pemberangkatan pada musim haji tahun berjalan

No.	Ketentuan	Keterangan
		2. Berusia minimal 18 tahun (delapan belas) 3. Memenuhi persyaratan kesehatan 4. belum pernah menunaikan ibadah haji atau telah menunaikannya minimal 10 (sepuluh) tahun setelah haji terakhir

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

b) Pelayanan Perencanaan Penetapan Kuota Haji

Setelah melakukan registrasi jemaah haji dan ditentukan jangka waktu pelunasan, langkah selanjutnya adalah perencanaan penetapan kuota haji jemaah haji pada tahun keberangkatan berikutnya. Penetapan ini pertama kali yang melakukannya adalah Kementerian Agama Republik Indonesia setelah mendapat kuota dari Arab Saudi baru diturunkan dan dikoordinasikan pembagiannya sampai Kabupaten/kota, yaitu dengan cara:

Tabel 4. 4 Perencanaan Penetapan Kuota Haji

	Penetapan	Keterangan
1	Menteri menetapkan kuota haji reguler	
2	Kuota haji reguler dibagi menjadi kuota haji provinsi	
3	Alokasi kuota haji provinsi didasarkan pada perbandingan jumlah:	1. Penduduk muslim antar provinsi

	Penetapan	Keterangan
		2. Daftar tunggu jumlah jemaah haji antar provinsi
4	Gubernur dapat menentukan mengalokasikan kuota haji provinsi ke kuota haji kabupaten/kota berdasarkan perbandingan jumlah :	1. Jumlah penduduk beragama Islam kabupaten/kota 2. Daftar tunggu jemaah haji setiap kabupaten/kota
5	Kuota Haji Provinsi dalam hal dibagi dan dialokasikan pada kuota haji kabupaten/kota, Gubernur meneruskan kepada Menteri pendistribusian dan pengalokasian kuota haji kabupaten/kota	
6	Pembagian dan penetapan kuota haji kabupaten/kota harus diisi paling lambat 14 (empat belas) hari setelah alokasi kuota haji Indonesia.	
7	Gubernur tidak mengirimkan pembagian dan penetapan kuota haji provinsi ke kuota haji kabupaten/kota sebelum batas waktu yang ditentukan, sebagian kuota haji porsi tahun sebelumnya akan di gunakan untuk pendistribusian kuota haji.	
8	Untuk menentukan kuota haji reguler, menteri akan mengutamakan jemaah haji reguler yang berusia paling minimal 65 (enam puluh lima) tahun dengan persentase tertentu.	3.
9	Kuota prioritas dibagikan kepada jemaah haji reguler lanjut usia secara sistematis berdasarkan	1. Urutan usia tertua dan/atau waktu tunggu di setiap provinsi 2. Mendaftar minimal 5 (lima) tahun sebelum dimulainya

	Penetapan	Keterangan
		perjalanan jemaah haji kloter pertama
10	Menteri menetapkan jangka waktu pemenuhan kuota haji dan pelunasan setoran haji reguler	
11	Pemenuhan kuota jemaah haji diperkirakan untuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jemaah haji reguler menunda pemberangkatannya 2. Jemaah haji reguler dimasukkan untuk kuota awal musim haji tahun berjalan 3. Prioritas bagi jemaah haji reguler lanjut usia
12	Apabila kuota haji reguler tidak terisi pada hari pelaksanaan, Menteri dapat memperpanjang waktu pengisian sisa kuota paling lama 30 (tiga puluh) hari.	
13	Sisa kuota haji akan diisi berdasarkan urutan jemaah haji yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reguler yang mengalami <i>error</i> sistem pada tahap <i>refund</i> sebelumnya 2. Reguler penyandang disabilitas 3. Reguler lunas akibat penundaan 4. Reguler dengan urutan berikutnya

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Setelah peneliti melakukan wawancara di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, peneliti memperhatikan bahwa rencana pendaftaran haji dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, PHU ingin membuat layanan saat pendaftaran administrasi dalam melayani

jemaah akan mudah dan cepat dengan membuat tempat pendaftaran atau PTSP PHU lebih baik lagi dan merenovasi tempat. Adapun perencanaan pelayanan pendaftaran dari Kementerian Agama Kabupaten Banjar ini sudah jelas dan rinci dan pelayanan pendaftaran ini gratis tidak dipungut biaya tambahan dan perencanaan pelayanan ke depannya akan lebih baik, cepat dan efektif. Adapun penetapan kuota haji ditentukan oleh Menteri saat sudah dipastikan akan berangkat haji dan mendapat kuota dari Arab Saudi lalu akan dibagi sesuai dengan ketentuan perencanaan yang sudah ada, sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hal

2) Pembatalan Haji

Pembatalan haji ini dilakukan dengan sebab 3 faktor yaitu karena faktor meninggal dunia, faktor ekonomi (memerlukan uang karena keadaan mendesak) dan faktor sakit permanen (yang membuat wajib haji menjadi gugur). Perencanaan pembatalan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dilakukan sesuai prosedur yang sudah ada, tetapi pelayanan pembatalan ini tidak bisa diajukan secara daring atau melalui aplikasi haji pintar. Dari hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Arif Hidayatullah, S.HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, yang mengatakan bahwa perencanaan pembatalan haji tidak bisa diajukan secara daring atau menggunakan Aplikasi Haji Pintar, jadi yang bersangkutan harus langsung datang ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar dengan

mengajukan permohonan, menyertakan dokumen, menunggu proses verifikasi selesai dan persetujuan beberapa pihak terkait.⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa perencanaan pembatalan haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar pertama harus mengajukan permohonan ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar, setelah itu melengkapi dokumen persyaratan, setelah itu menunggu verifikasi sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaiannya di bagian PHU 10 menit, dan tidak dipungut biaya sama sekali.

3) Pengusulan Jemaah haji Lansia

Usulan Jemaah haji ini diterapkan ketika pemerintah memberikan kebijakan bagi jemaah haji lansia yang berusia 65 tahun ke atas agar diprioritaskan untuk diberangkatkan minimal terdaftar 5 tahun berjalan dan bahkan dapat didampingi oleh pendamping dengan cara mengajukan permohonan ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Tetapi Pengusulan jemaah haji lansia dilaksanakan dengan menyertakan dokumen berupa permohonan ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar ini sudah tidak bisa lagi. Ketentuan ini berlaku mulai tahun 2022 sudah tidak bisa dilaksanakan lagi.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I. yang mengatakan bahwa pengusulan jemaah haji yang

⁵ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S.HI, selaku Staf Pelayanan Haji dan Umrah, pada 23 Oktober 2023.

lansia sudah ditiadakan dalam wewenang Kementerian Agama Kabupaten Banjar karena pengusulan manual ini sudah dihapuskan dari tahun 2022. Tetapi jemaah lansia ini akan otomatis terfilter dari sistem filter aplikasi SISKOHAT langsung, karena kuota di Kalsel dalam aplikasi SISKOHAT menyortir otomatis umur lansia yang paling tua akan berada di urutan prioritas. Pengusulan jemaah haji syaratnya sudah terdaftar minimal 5 tahun. Misalnya, jemaah haji mendaftar di waktu berusia 70 tahun, maka saat 5 tahun kemudian nama jemaah tersebut akan muncul sendiri di sistem filter aplikasi SISKOHAT dengan keterangan bahwa di adalah lansia yang berusia 75 tahun.⁶

Dari pernyataan di atas maka dapat diambil benang merah terkait fakta bahwa pengusulan jemaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar mulai awal tahun 2022 sudah tidak bisa dilakukan lagi karena dari aplikasi SISKOHAT sudah otomatis terfilter dan terkonfirmasi bahwa dia adalah jemaah haji lansia. Jadi lansia adalah yang orang berumur mulai angka 65 tahun ke atas. Jemaah haji lansia cukup menunggu 5 tahun dari saat pendaftaran untuk berangkat haji. Tetapi kalau ada lansia yang lebih tua maka akan didahulukan oleh aplikasi SISKOHAT karena jemaah haji lansia ini juga termasuk mendahului antrean orang yang pergi haji maka dari itu mereka juga tidak diperbolehkan lagi memakai

⁶ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I, selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

pendamping atau mengusulkan pendamping sendiri karena pendamping ini sendiri sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Pendamping haji yang sudah ditetapkan yaitu para petugas kloter dan non kloter yang sudah dibina dan dilatih untuk bisa memberikan pelayanan kepada jemaah lansia dan disabilitas. Pengusulan pendamping dihapuskan karena untuk keadilan terhadap jemaah haji yang sudah mengantre panjang. Pada tahun 2022 terdapat kuota keberangkatan jemaah haji lansia yaitu ada 16 jemaah haji dari kuota provinsi.

4) Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah

Penggabungan mahram adalah jemaah yang melakukan pendaftaran secara terpisah atau yang waktu keberangkatannya berbeda dengan yang jemaah yang digabung. Penggabungan ini diterapkan karena pasangan atau anak jemaah dan orang tuanya terpisah pada tahun keberangkatan dan ingin saling menunggu untuk menunaikan ibadah haji pada waktu yang bersamaan. Jadi penggabungan mahram ini tidak diperbolehkan lagi meskipun jemaah haji sudah melunasi BPIH. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I. yang merupakan pelaksana perencanaan dan informasi haji, mengatakan “untuk penggabungan mahram sudah dihapus mulai tahun 2022”.⁷

⁷ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I. selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

Diketahui dari hasil wawancara di atas bahwa untuk penggabungan mahram telah ditiadakan mulai tahun 2022 hal ini juga sudah disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Agama yaitu Bapak Nizar Ali. Berdasarkan hasil wawancara terhadap penggabungan mahram mendaftar terpisah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, dapat disimpulkan bahwa layanan penggabungan mahram yang mendaftar terpisah tidak dapat dilakukan lagi mulai tahun 2022. Hal tersebut diumumkan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Agama dan melibatkan dua orang jemaah haji yang bergabung dalam satu mahram, yaitu penggabungan suami/istri yang mendaftar secara terpisah, serta anak/orang tua yang mendaftar secara terpisah. Hal ini dihapuskan karena untuk mewujudkan keadilan, juga untuk mencegah kecurangan-kecurangan. Sehingga nantinya tidak ada lagi orang yang memalsukan identitas sebagai suami jemaah agar bisa berangkat lebih cepat dari waktu tunggu seharusnya. Kebijakan ini juga disesuaikan dengan kondisi terkini yang sudah lebih aman bagi jemaah perempuan.

5) Bimbingan Manasik Haji

Terkait dengan perencanaan bimbingan manasik haji, kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar bertugas menyelenggarakan ibadah haji dan wajib menyusun pembinaan ibadah haji. Jemaah haji diberikan bimbingan tanpa biaya tambahan melebihi BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) yang telah ditentukan. Bapak H. Hade Mashade selaku pelaksana pengelola data haji dan umrah menyampaikan bahwa

perencanaan layanan pembinaan manasik tahun 2022 adalah secara tatap muka dengan langsung datang ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar atau *luring* dan secara daring menggunakan aplikasi Haji Pintar. Bimbingan manasik haji ada 2 kali pertemuan tatap muka di tingkat kabupaten dan pertemuan ditingkat KUA sebanyak 6 kali, namun formatnya tidak 2 kali langsung di kabupaten dan 6 kali di tingkat KUA, tetapi bimbingan manasik di KUA waktu pelaksanaannya di tengah-tengah. Saat di kabupaten untuk pembukaan dan penutupan bimbingan manasik ada pengantar dan ada penguatan lagi di akhir dari hasil KUA. Setelah itu siap berangkat dan siap diberangkatkan.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan pembinaan bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 8 kali setelah pelunasan dilakukan dan akan diberangkatkan dalam tahun berjalan. Dilaksanakan sebanyak dua kali di tingkat kabupaten pada tahap pembukaan dan penutupan bimbingan manasik haji dan sebanyak 6 kali di tingkat kecamatan atau (KUA).

6) Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum pemberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi, kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar merencanakan pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan. Kelompok regu adalah jemaah

⁸ Wawancara dengan H. Hade Mashade sebagai Pelaksana Pengelola Data Haji dan Umrah, pada 5 Januari 2023.

haji karena adanya pembagian kelompok rombongan. Regu ini biasanya terdiri dari 10 orang, sedangkan kelompok rombongan ini terdiri gabungan 4 regu atau berjumlah 40 orang jemaah atau lebih tergantung berapa kuota haji yang didapat. Menurut Bapak Arif Hidayatullah, S.HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, tentang Perencanaan pembentukan kelompok regu dan rombongan yaitu diketahui dari hasil wawancara bahwa dalam hal perencanaan pembentukan regu dan kelompok yaitu sama dengan kelompok bimbingan manasik haji yaitu ada 44 orang dan kelompok ini dibagi menjadi 4 maka jadilah 4 regu dalam 1 kelompok.⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dapat disimpulkan bahwa pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan telah direncanakan dengan matang oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umrah melalui musyawarah. Anggota kelompok didistribusikan secara merata di setiap regu. Jadi maksimal 1 kelompok itu ada 45 orang dan regu itu adalah hasil pembagian dari kelompok rombongan yang dibagi menjadi 4 regu, jadi 1 regu biasanya ada 10-11 orang jemaah haji dan setiap kelompok rombongan dan regu ini ada mempunyai ketua masing-masing yang ditunjuk oleh PHU hasil dari diskusi bersama.

7) Perlindungan Jemaah haji

⁹ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S.HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

Perlindungan jemaah haji mencakup pendampingan serta penanganan dokumen perjalanan jika jemaah haji mengalami kendala dalam menjalankan ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Arif Hidayatullah, S. HI, selaku staf pelayanan haji dan umrah, mengenai perlindungan jemaah haji. Menurut beliau tentang perencanaan Perlindungan jemaah haji ini dari PHU membantu koordinasi dengan kegiatannya, kemudian menteri agama dalam negeri berkoordinasi dengan menteri agama di bidang luar negeri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan, yaitu perwakilan Republik Indonesia di Kerajaan Arab Saudi, sesuai kewenangannya. Bentuk perlindungan jiwa meliputi atau keselamatan fisik, keamanan jiwa dan keselamatan harta benda jemaah haji.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kementerian Agama kabupaten Banjar mengenai perlindungan jemaah haji, dapat disimpulkan bahwa menteri mengoordinasikan kegiatan perlindungan dengan menteri luar negeri dan kepala kepolisian Republik Indonesia. Menteri luar negeri atau kepala perwakilan Kerajaan Arab Saudi Republik Indonesia juga dimasukkan sesuai kewenangannya.

Perlindungan terhadap jemaah haji dan petugas haji akan diterapkan sebelum, saat, dan setelah menunaikan ibadah haji dengan melibatkan pihak berwenang. Dalam pelaksanaannya, warga negara Indonesia tidak

¹⁰ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S. HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

dikenakan tanggung jawab pidana maupun perdata dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi sebenarnya perlindungan jemaah haji ini sudah di luar dari pelayanan PHU ini sendiri tugas mereka hanya berkoordinasi dengan kegiatannya. Upaya perlindungan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah antara lain dengan memberikan pendampingan dan melengkapi dokumen perjalanan apabila jemaah haji menemui kendala selama menunaikan ibadah haji.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah perencanaan diputuskan, langkah selanjutnya adalah kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar yaitu Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Organisasi dilakukan sedemikian rupa sehingga tugas dan tanggung jawab didistribusikan di antara setiap staf. Pengurus Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah antara lain Bapak Drs. H. Dimiyanti, MM. sebagai Ketua dan anggotanya terdiri dari staf bagian seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan Bapak Arif Hidayatullah, S.HI. sebagai staf pelayanan haji dan umrah, mengenai pengorganisasian menurut beliau pengorganisasian dalam Kementerian Agama Kabupaten Banjar yaitu dengan cara Kasi PHU berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama yaitu menentukan tugas dan bagian para staf sesuai dengan keahlian dan

pengalamannya masing-masing, agar bisa mudah dan lancar dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah diberikan.¹¹

Adapun menurut Bapak H. M. Hasbi S.Sos. selaku Sebagai Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, yang mengatakan bahwa Pengorganisasian di Kementerian Agama Kabupaten Banjar selalu berinovasi baik memperbaharui tata ruang, kemudahan dalam pelayanan, dan kebijakan untuk pelayanan pendaftaran haji, dan bersikap lebih ramah-tamah dengan jemaah.¹² Adapun rencana tugas-tugas dan Keterangan uraian pembagian tugas PHU sebagai pelaksana pelayanan haji yaitu:

1. Uraian tugas Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
 - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan haji dan umrah.
 - b. Membuat konsep kebijakan, panduan, dan pedoman dalam urusan haji dan umrah.
 - c. Menetapkan tujuan kerja dalam penyelenggaraan urusan haji dan umrah.
 - d. Merencanakan dan memutuskan jadwal kegiatan.
 - e. Melakukan pembagian tugas dan menunjuk penanggung jawab kegiatan kepada staf di bawahannya.

¹¹ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S. HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

¹² Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku Sebagai Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

- f. Memeriksa dan menindaklanjuti surat yang masuk, melakukan koreksi pada konsep surat, dan menandatangani surat-surat yang diperlukan.
 - g. Memimpin dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan.
 - h. Melakukan koordinasi dan konsultasi terkait penyelenggaraan haji dan umrah dengan instansi internal dan eksternal.
 - i. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
 - j. Menyusun materi untuk perumusan kebijakan oleh pimpinan di sektor haji dan umrah.
 - k. Melakukan pertemuan kerja dengan staf bawahan.
 - l. Memberikan respons dan menyelesaikan permasalahan yang timbul.
 - m. Sebagai anggota Baperjakat
 - n. Berunding dengan pimpinan setiap kali diperlukan untuk berkomitmen pada pengguna.
 - o. Menjalankan tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan.
 - p. Menilai pencapaian kinerja bawahan.
 - q. Menyampaikan laporan tugas kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.
2. Pelaksana Pendaftaran Haji 1 / Muhammad Hery
- a. Menerima berkas pendaftaran haji reguler dari meja 1 dan 2
 - b. Memasukkan data pendaftar ke sistem komputer SSKOHAT
 - c. Melakukan perekaman data biometrik wajah dan sidik jari

- d. Mencetak Surat Pendaftaran Perjalanan Haji (SPPH) Reguler
 - e. Memasukkan data/berkas pembatalan setoran awal reguler
 - f. Membuat surat permohonan pembatalan dan pengembalian setoran awal
 - g. Memproses berkas usul pelimpahan porsi haji reguler
 - h. Mengirim data/berkas pelimpahan dan atau pembatalan haji reguler ke bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kal-Sel
 - i. Menyerahkan berkas pendaftaran haji reguler ke bagian pemeliharaan data haji
 - j. Memelihara data *hardcopy* dan aplikasi SISKOHAT
 - k. Memelihara dan mendayagunakan sarana prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ke dalam aplikasi BMN
 - l. Memperbaharui data sarana prasarana ke dalam aplikasi SIMAK BMN
 - m. Memenuhi tugas yang diberikan oleh pembimbing baik secara lisan maupun tertulis.
 - n. Menyampaikan laporan penugasan kepada atasan.
3. Pelaksana Pendaftaran Haji 2 / Hj. Marwah
- a. Menerima berkas pendaftaran haji reguler dari meja 1 dan 2
 - b. Memasukkan data/berkas pendaftaran haji ke dalam aplikasi SISKOHAT
 - c. Melakukan perekaman data biometrik wajah dan sidik jari

- d. Mencetak Surat Pendaftaran Perjalanan Haji Reguler
 - e. Memasukkan data/berkas pembatalan setoran awal reguler
 - f. Membuat surat permohonan pembatalan dan pengembalian setoran awal
 - g. Memproses berkas usul pelimpahan porsi haji reguler
 - h. Mengirim data/berkas pelimpahan dan atau pembatalan haji reguler ke Bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kal-Sel
 - i. Menyerahkan berkas pendaftaran haji reguler ke bagian pemeliharaan data haji
 - j. Menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan baik secara lisan maupun tertulis
 - k. Menyerahkan laporan tugas kepada atasan
4. Pelaksana Pengelola Data Haji dan Umrah / H. Hade Mashade
- a. Menerima berkas data pendaftaran haji dari operator SSKOHAT
 - b. Memelihara berkas data pendaftaran haji reguler secara berkesinambungan
 - c. Memberikan informasi kepada jemaah tentang prosedur pelunasan biaya haji reguler
 - d. Mengolah data statistik penyelenggaraan haji dan umrah
 - e. Membuat estimasi keberangkatan jemaah haji dan umrah
 - f. Mendata dan mengolah data permohonan pembuatan paspor

- g. Memverifikasi dan finalisasi berkas permohonan pembuatan paspor
 - h. Mengajukan berkas permohonan pembuatan paspor ke kantor imigrasi
 - i. Mengkoordinasi jadwal perekaman biometrik dan wawancara pembuatan paspor
 - j. Menyusun paspor dan bukti setoran lunas sesuai bank penerima setoran
 - k. Membuat daftar nominatif permohonan pembuatan visa calon jemaah haji
 - l. Melakukan pengawasan, pemantauan dan pembinaan penyelenggara haji khusus dan umrah
 - m. Memenuhi tugas yang diberikan atasan baik lisan maupun tertulis
 - n. Menyampaikan laporan penugasan kepada atasan
5. Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji / M. Erfan
- a. Menerima dan menindaklanjuti surat-surat yang berkenaan dengan perencanaan keuangan seksi PHU
 - b. Merencanakan kegiatan seksi PHU, evaluasi dan pelaporan
 - c. Menyusun rencana kegiatan pelatihan dan manasik haji dan umrah reguler
 - d. Menyiapkan materi Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA) Seksi PHU

- e. Melaksanakan rencana kegiatan anggaran (RKA) dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- f. Memasukkan serta *update* data rencana keuangan di aplikasi SAKTI
- g. Memasukkan dan *update* CALK
- h. Membuat dan menyampaikan laporan keuangan sai kepada bagian seksi PHU setiap bulan
- i. Membuat dan menyiapkan bahan ATK untuk keperluan seksi PHU
- j. Membuat materi penggajian untuk pegawai, daftar tunjangan kinerja pegawai, daftar uang makan pegawai dan honor pramubakti serta mengajukan pembayaran setiap bulan
- k. Membuat dan menyampaikan bahan untuk keperluan lembur
- l. Membuat dan menyusun laporan pertanggungjawaban belanja DIPA secara akun tabel
- m. Mendokumentasikan berkas-berkas pengelolaan dana DIPA
- n. Memberikan informasi perencanaan dan anggaran seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada pejabat pengawasan internal dan eksternal
- o. Mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan baik secara lisan maupun secara tertulis
- p. Menyampaikan laporan penugasan kepada atasan

6. Pelaksana layanan pendaftaran/pelimpahan porsi haji dan pembinaan manasik haji / Hj. Nuriyah :
 - a. Melayani surat permohonan pendaftaran dan pelimpahan haji dan umrah
 - b. Memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang prosedur pendaftaran dan pelimpahan porsi haji dan umrah
 - c. Memberikan informasi kepada jemaah tentang kegiatan pembinaan dan manasik haji reguler
 - d. Memverifikasi kelengkapan berkas pendaftaran dan pelimpahan haji dan umrah
 - e. Menyerahkan kelengkapan dokumen ke bagian pendaftaran dan pelimpahan porsi haji dan umrah ke meja 1 dan 2
 - f. Mengembalikan dokumen yang tidak lengkap baik dokumen pendaftaran serta pelimpahan porsi haji dan umrah
 - g. Menerima dan mengirimkan nomor SPPH Reguler dan pelimpahan nomor porsi haji dan umrah
 - h. Mencatat surat masuk dan keluar berkenaan dengan pendaftaran dan pelimpahan porsi haji dan umrah
 - i. Memverifikasi kelengkapan berkas pendaftaran dan pelimpahan haji dan umrah
 - j. Menyelesaikan tugas yang diberikan atasan baik secara lisan maupun secara tertulis
 - k. Menyerahkan laporan tugas kepada atasan

7. Pelaksana Penyusun Bahan Rekomendasi Umrah / Fatimah
 - a. Menerima surat permohonan rekomendasi umrah
 - b. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur permohonan rekomendasi umrah
 - c. Memeriksa kelengkapan berkas permohonan rekomendasi umrah
 - d. Membuat surat rekomendasi umrah
 - e. Membuat data statistik rekomendasi umrah
 - f. Memelihara berkas permohonan rekomendasi umrah
 - g. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis
 - h. Menyampaikan laporan tugas kepada atasan
8. Pelaksana Penyusun Perlengkapan Haji / Hj. Nani Fahriani
 - a. Registrasi penerimaan dan pengeluaran surat-surat
 - b. Menerima berkas usul pembatalan haji dan umrah
 - c. Memberikan informasi kepada jemaah dan atau masyarakat berhubungan dengan persyaratan pembatalan haji
 - d. Memverifikasi berkas usul pembatalan haji dan umrah
 - e. Meneruskan berkas usul pembatalan haji dan umrah ke meja pendaftaran 1 dan 2.
 - f. Mengembalikan berkas usul pembatalan haji dan umrah yang tidak lengkap
 - g. Memindai berkas pendaftaran haji dan umrah dan menyimpan dalam folder yang aman

- h. Membantu mendokumentasikan arsip pendaftaran haji dan umrah
 - i. Mengerjakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis
 - j. Menyampaikan laporan penugasan kepada atasan
9. Pelaksana Pengarsipan Data/Dokumen Haji / M. Hasbi
- a. Memindai berkas pendaftaran haji dan umrah reguler dan menyimpannya ke dalam folder komputer
 - b. Menyusun dokumen berkas pendaftaran haji dan umrah ke dalam ordner atau kotak pengaman dengan tertib untuk memudahkan pencarian bila diperlukan
 - c. Menyiapkan dokumen pendaftaran haji dan umrah untuk estimasi keberangkatan tahun berjalan
 - d. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan baik lisan maupun tertulis
 - e. Menyampaikan laporan penugasan kepada atasan.¹³

Berdasarkan pernyataan di atas, organisasi PHU bertujuan untuk memperbaiki tampilan fasilitas dan menerapkan praktik yang menjamin kenyamanan selama layanan pendaftaran haji dan layanan lainnya, serta memberikan tugas kepada setiap karyawan sesuai dengan tugas dan bidangnya. Hal ini dirancang agar setiap karyawan dapat dengan leluasa melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Staf PHU selalu melakukan

¹³ Wawancara dengan Drs. H. Dimiyanti, M.M. Selaku Kepala seksi PHU, pada 12 Desember 2022.

perubahan dan kemajuan sesuai perkembangan saat ini untuk memudahkan pelayanan dan memberikan kenyamanan selama pelayanan serta bagi staf untuk menjalin hubungan koordinasi antar karyawan guna menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan menciptakan transparansi dalam tugasnya.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Setelah tahap perencanaan, tahap selanjutnya adalah pelaksanaan. Pelayanan pelaksanaan meliputi pelaksanaan program yang direncanakan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai berbagai pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banjar antara lain pendaftaran dan penetapan kuota haji, pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, serta perlindungan jemaah haji. Pelayanan pengusulan jemaah haji lansia dan penggabungan mahram yang terpisah tidak dijelaskan karena layanan tersebut telah dihapus oleh Kementerian Agama pusat, rincinya sebagai berikut:

1) Pelaksanaan Pendaftaran dan Kuota Haji Kabupaten Banjar

Hasil yang diperoleh dari wawancara dengan Bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I. tentang tata cara pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa cara pelaksanaan pendaftaran sekarang sudah bisa secara daring menggunakan aplikasi Haji Pintar untuk memudahkan masyarakat supaya tidak jauh-jauh

datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Pendaftaran secara daring awalnya juga harus melakukan registrasi ke bank dahulu untuk mendapatkan nomor validasi. Sesudah mendapat nomor validasi dan memasukkan data jemaah haji, maka sudah bisa mendaftar dari rumah. Kecepatan kerja aplikasi Haji Pintar dalam pendaftaran secara daring tergantung jemaah sendiri, bagaimana saat memasukkan data dan tergantung jaringannya.

Pendaftaran secara tatap muka dengan datang langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar atau dengan aplikasi SSKOHAT serta dibantu staf haji waktu pendaftaran 5 menit selesai 1 orang. Mereka selalu mengusahakan supaya memberikan pelayanan lebih cepat kepada jemaah haji. Adapun Kuota untuk jemaah haji yang diberikan ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar tergantung Kementerian Agama pusat, karena kuota jemaah haji dari provinsi asalnya bukan dari kabupaten. Kuota haji untuk 2022 dari 2000 lebih jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar mendapatkan kuota haji untuk 369 orang, tahun berikutnya sudah dapat estimasi kuota untuk jemaah haji 402 orang.¹⁴

Hal senada juga disampaikan bapak H. M. Hasbi S.Sos. Sebagai staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah yang mengatakan bahwa mulai awal pelayanan pendaftaran jemaah datang dahulu ke Kementerian

¹⁴ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I, selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

Agama Kabupaten Banjar. Pelayanan pendaftaran haji ada dua cara pertama secara daring menggunakan aplikasi haji Pintar, calon jemaah datang ke bank dahulu lalu melakukan setor uang haji ke bank yang dipilih. Bank terpilih ini antara 3 yaitu ada bank flat merah Mandiri, BNI dan BRI. Ke tiga bank flat merah itu akan melakukan transfer ke bank BSI. Selain bank tersebut juga bisa setor pada bank Sinarmas, Danamon, Mega Permata yang sifatnya syariah.

Setelah melakukan setor uang haji ke bank, calon jemaah daftar mandiri menggunakan android atau pc, dengan masuk ke aplikasi *playstore* lalu mengunduh aplikasi Haji Pintar setelah itu lalu melakukan penginstalan. Aplikasi Haji Pintar ada memiliki menu pelayanan daftar haji, setelah meng-klik menu tersebut maka calon jemaah akan diarahkan untuk memindai KTP, KK, dan swafoto. Setelah selesai maka datanya akan terkonfirmasi oleh SISKOHAT kecepatan pendaftaran ini menyesuaikan jaringan dari tempat calon jemaah tersebut berada.

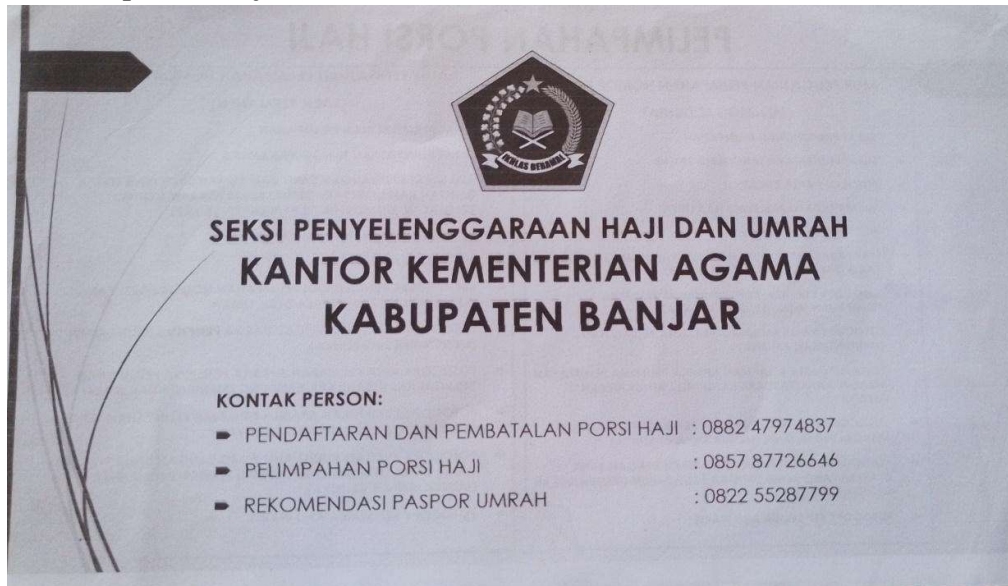
Pendaftaran secara tatap muka dengan langsung datang ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar sama halnya secara daring calon jemaah juga harus setor uang haji dahulu ke bank karena untuk mendapatkan nomor porsi jemaah haji, karena nomor porsi itu di dapat saat sudah setor ke bank. Pendaftaran secara *luring* calon jemaah juga membawa data pelengkap seperti pendaftaran secara daring. Penting diketahui bahwa data dukung atau disebut akta kelahiran harus menggunakan bin ayah

karena nanti untuk syarat berkas administrasi migrasi, membawa buku nikah dan ijazah.

Setelah melakukan verifikasi berkas lalu melakukan foto biometrik. Setelah selesai calon jemaah menunggu konfirmasi dari Jakarta untuk di *subscribe* atau ditambahkan, lalu di beri tanda tangan elektronik oleh Kasi haji, maka pendaftaran secara langsung sudah selesai dan bisa dicetak SPPH dan nomor porsinya. Kuota jemaah haji untuk tahun ini 2023 di Kabupaten Banjar 378 (359 kuota porsi urutan haji dan 19 orang kuota lansia) lansia di sini berusia mulai dari 65 sampai ke atas. Kuota haji lansia itu ada terbagi lansia muda dan lansia tua, maka yang diprioritaskan masuk adalah lansia tua atau yang atau yang paling tua lalu diurut ke bawah, syarat lansia masuk kuota haji lansia yaitu minimal sudah terdaftar haji 5 tahun jalan menuju enam tahun, maka baru bisa masuk kategori porsi lansia.¹⁵

¹⁵ Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos., selaku Sebagai Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

Gambar 4.1 Informasi Pendaftaran seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Banjar



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Tata cara pelaksanaan pendaftaran yang lebih rinci sebagai berikut:

WNI yang mendaftar sebagai jemaah haji reguler harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a) Beragama Islam
- b) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pendaftaran
- c) Memiliki kartu keluarga
- d) Memiliki KTP berdasarkan tempat tinggal atau kartu identitas anak (KIA)
- e) Memiliki akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/akta nikah, atau ijazah

- f) Memiliki rekening atas nama jemaah haji reguler di BPS BPIH (dapat dibuka dan ditransaksikan melalui BPS BPIH seluruh wilayah Indonesia)

Pelaksanaan pendaftaran bagi jemaah haji yang ingin mendaftar dapat dilakukan melalui :

Tabel 4. 5 Pendaftaran Jemaah Haji

No.	Pendaftaran	Keterangan	Alur
1 2	Layanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Layanan Keliling	Menyerahkan salinan dokumen Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memasukkan data jemaah haji reguler di aplikasi SSKOHAT 2. Menyiapkan perekaman foto 3. Mengirim lembar bukti SPPH yang berisi nomor porsinya kepada jemaah haji reguler.
3	Layanan elektronik		<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Aplikasi Pendaftaran Haji (Haji Pintar) 2. Jemaah haji reguler mendaftar di aplikasi pendaftaran haji, mengambil fotonya dan mengunggah dokumen terkait persyaratan pendaftaran. 3. Petugas Kementerian Agama Kabupaten Banjar akan melakukan pemeriksaan dokumen untuk memenuhi syarat pendaftaran . 4. Jemaah haji reguler akan mendapat lembar bukti SPPH elektronik yang berisi nomor porsinya. 5. Pendaftaran haji secara elektronik diselesaikan paling lambat 1 (satu) tahun setelah ditetapkannya peraturan Menteri ini

Sumber : Kementerian Agama Kabupaten Banjar

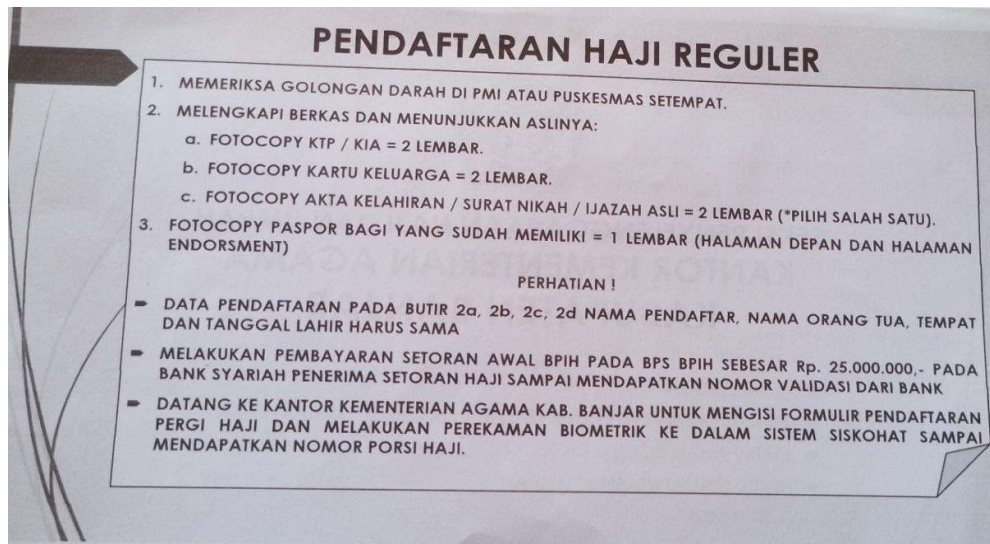
Setelah melakukan pendaftaran maka dalam hal pendaftaran bagi jemaah haji reguler cadangan dapat melunasi BPIH. Ketentuan tersebut tidak berlaku bagi jemaah haji reguler yang menjadi PHD atau pembimbing KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan. Jemaah haji reguler yang telah membayar BPIH dan tidak dapat menunaikan ibadah haji tahun ini karena alasan tertentu akan dimasukkan dalam daftar prioritas pada tahun berikutnya. Alasan spesifik tersebut berkaitan dengan kesehatan, pendidikan, masalah hukum, atau pekerjaan. Jemaah haji reguler yang memenuhi syarat melunasi BPIH tahun berjalan namun tidak membayar, akan didaftarkan sebagai jemaah haji reguler yang berhak lunas BPIH pada ibadah haji berikutnya.

a) Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler

Pelayanan dokumen perjalanan atau pendaftaran haji di Kementerian Agama yaitu ada dalam Pasal 21 Undang-undang Permenag nomor 8 tahun 2022.

Adapun alur administrasi pendaftaran haji sebagai berikut :

Gambar 4. 2 Pendaftaran Haji Reguler



Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Banjar

(1)Pendaftaran Haji Reguler

(2)Memeriksa golongan darah di PMI atau puskesmas setempat

(3)Melengkapi berkas dan menunjukkan aslinya :

Tabel 4. 6 Alur Administrasi Haji

No.	Berkas	Keterangan	Jumlah
1	KTP/KIA	Fotokopi	2
2	Kartu Keluarga	Fotokopi	2
3	Akta Kelahiran/Surat nikah/ijazah (Pilih salah satu)	Asli	2
4	Paspor (Kalau sudah ada) (Halaman depan dan halaman <i>endorsement</i>)	Fotokopi	1

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Adapun berkas atau kelengkapan data yang harus diperhatikan dalam pendaftaran haji yaitu :

- (1) Data pendaftaran pada butir 1,2, dan 3 nama pendaftar, nama orang tua, tempat dan tanggal lahir harus sama
- (2) Melakukan pembayaran setoran awal BPS BPIH sebesar Rp25.000.000,- pada Bank Syariah penerima setoran haji sampai mendapatkan nomor validasi dari bank
- (3) Datang ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar untuk mengisi formulir pendaftaran pergi haji dan melakukan rekaman biometrik di sistem SISKOHAT sampai menerima porsi haji.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, disimpulkan bahwa pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan melalui aplikasi Haji Pintar secara daring atau melalui cara luring, yaitu dengan mendatangi Kementerian Agama Kabupaten Banjar secara langsung. Proses ini di kelola oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan harus mengikuti prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri Agama.

Jemaah haji harus membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji BPIH ke Bank penerima Setoran sebelum mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Sedangkan kuota haji Kabupaten Banjar tahun ini mengalami penurunan, sejak pasca Covid19. Awal jemaah berangkat (412 jemaah) dan jemaah haji terpanggil (369 jemaah) ada 3 elemen jemaah

yaitu, jemaah haji lansia (16 jemaah) dan jemaah haji uzur/lebih dari lansia (4 jemaah).

2) Pelaksanaan Pembatalan Haji

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I, selaku pelaksana perencanaan dan informasi haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar, beliau mengatakan bahwa pembatalan haji harus sesuai prosedur dan tidak bisa dilakukan secara daring, maka yang bersangkutan harus langsung datang ke kantor Kementerian Agama ke SISKOHAT haji, Persyaratan pembatalan ini tergantung keperluan jemaah haji, misalnya pembatalan karena faktor ekonomi, maka hanya membawa nomor porsi dan SPPH yang asli, fotokopi KTP, KK, buku rekening, (kalau rekening tersebut di bawah tahun 2017 maka harus pakai surat migrasi dahulu khusus untuk bank pelat merah seperti bank BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah) harus melakukan migrasi dahulu ke BSI karena merger atau penggabungan 3 bank. Sedangkan buku rekening di bawah tahun 2018 harus ke bank dahulu baru ke kantor Kementerian Agama. Rekening mulai tahun 2018 dan selain pengguna bank tersebut maka dibolehkan langsung datang ke kantor Kementerian Agama melakukan pengajuan pembatalan haji. Adapun proses pembatalan karena sebab meninggal dunia maka prosedurnya berbeda, setelah melakukan pengajuan ke SISKOHAT yang mengkonfirmasi sub din tentang pembatalan. Proses pengajuan pembatalan waktunya maksimal 14 hari kerja. kalau proses pengajuan di SISKOHAT hanya 10 menit maka

selesai prosedurnya, tetapi hal ini juga tergantung pada pusat karena yang mengembalikan dana itu adalah dari Kementerian Agama pusat.¹⁶

Selaras dengan apa yang dipaparkan oleh bapak Arif Hidayatullah, S. HI, selaku staf pelayanan haji dan umrah yang mengatakan bahwa tata cara pelaksanaan pembatalan ibadah haji kurang lebih sama seperti tata cara pelaksanaan pendaftaran ibadah haji, dengan membawa kelengkapan berkas saat melakukan pendaftaran dan data dukung yang berkaitan dengan yang bersangkutan, waktu pengembalian BPIH maksimal 14 hari ke rekening jemaah tersebut. Jika sebab batal ibadah haji dikarenakan meninggal, maka harus ada membawa surat ahli waris.¹⁷

Terkait sikap jemaah yang batal berangkat karena sebab telah meninggal dunia atau sakit di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Bapak H. M. Hasbi S.Sos. Sebagai staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah mengatakan bahwa pembatalan ibadah haji terbagi 3 kategori yaitu pertama batal ibadah haji karena sebab ekonomi tata cara pembatalannya, maka jemaah yang ingin membatalkan langsung datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar membawa berkas saat pendaftaran yang asli dan fotokopi, kedua batal ibadah haji karena sebab jemaah haji meninggal dunia, maka ahli waris dari jemaah tersebut harus

¹⁶ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I, selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

¹⁷ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S. HI. sebagai staf pelayanan haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

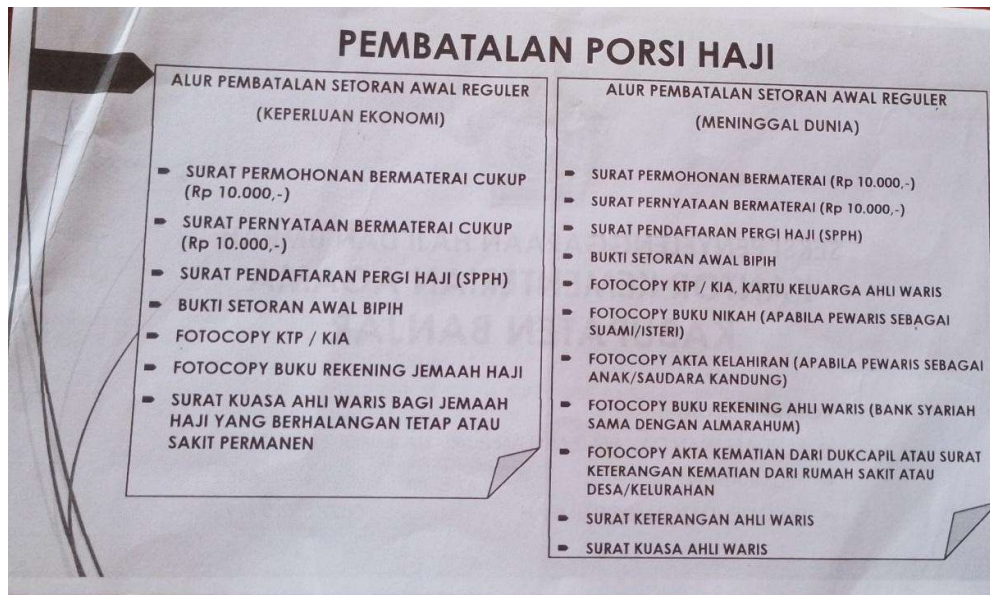
menyertakan akta kematian dari jemaah yang meninggal, surat keterangan ahli waris yang diketahui oleh RT dan Lurah setempat.

Setelah menyerahkan berkas tersebut ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, selanjutnya akan diberikan surat kuasa dari berapa ahli waris siapa yang akan mewakili untuk menerima BPIH yang dibatalkan. Ketiga batal ibadah haji karena sebab sakit permanen. maka persyaratannya hampir sama seperti syarat pembatalan yang telah dijelaskan adapun yang membedakan ketiganya yaitu batal ibadah haji karena sebab ekonomi jemaah yang bersangkutan yang mengurus pembatalannya, kalau batal karena meninggal dunia harus ahli waris yang mengurusnya dan harus ada akta kematian, kalau batal karena sakit permanen, maka harus ada surat dari rumah sakit pemerintah di Kabupaten Banjar misalnya di Rs. Ratu Zaleha dengan keterangan bahwa jemaah tersebut benar sakit permanen, dan surat tersebut juga harus di tanda tangani oleh dokter terkait dan berstempel.¹⁸

Adapun untuk mengajukan pembatalan ibadah haji bagi jemaah haji yang berhalangan yaitu alur pembatalan setoran awal reguler (keperluan ekonomi, sakit permanen dan meninggal dunia) menggunakan surat permohonan Bermaterai cukup (Rp 10.000,). Alurnya sebagai berikut:

¹⁸ Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

Gambar 4. 3 Pembatalan Porsi Haji



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Kemudian Selanjutnya setelah mengetahui alur pembatalan haji ada syarat-syarat yang harus dilengkapi agar pembatalan haji bisa dilakukan. Syarat ini berlaku tergantung pembatalan haji disebabkan karena apa, yaitu adalah :

Tabel 4. 7 Syarat Pembatalan Haji (Keperluan Ekonomi/Sakit Permanen)

No.	Berkas	Keterangan
1	Surat pendaftaran pergi haji(SPPH) /Pernyataan	Bermaterai Rp 10.000
2	Bukti Setoran Awal	BPIH
3	KTP/KIA	Fotokopi
4	Buku rekening jemaah haji	Fotokopi

No.	Berkas	Keterangan
5	Surat Kuasa ahli waris	Berhalangan atau sakit permanen

Sumber : Kepdirjen No. 241 Tahun 2021 SOP Pembatalan Jemaah Haji Reguler

Tabel 4. 8 Syarat Pembatalan Haji (Meninggal Dunia)

No.	Berkas	Keterangan
1	Surat permohonan	Bermaterai Rp 10.000
2	Surat Pernyataan	Bermaterai Rp 10.000
3	Surat pendaftaran pergi haji	SPPH
4	Bukti setoran awal	BPIH
5	KTP/KIA, Kartu keluarga ahli waris	Fotokopi
6	Buku nikah (apabila pewaris sebagai suami/ istri)	Fotokopi
7	Akta kelahiran (apabila pewaris sebagai anak/ saudara kandung)	Fotokopi
8	Buku rekening ahli waris (Bank Syariah sama dengan almarhum)	Fotokopi
9	Akta kematian dari dukcapil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/ kelurahan	Fotokopi
10	Surat keterangan ahli waris	Asli

Sumber : Kepdirjen No. 241 Tahun 2021 SOP Pembatalan Jemaah Haji Reguler

Dari pernyataan-pernyataan di atas, peneliti menarik benang merah bahwa pembatalan haji bisa dilaksanakan jika adanya beberapa sebab, di antaranya faktor ekonomi, meninggal dan sakit berat. Pembatalan ibadah haji bisa dilaksanakan dengan dua cara, pengambilan pembayaran BPIH masing-masing ahli waris dan pelimpahan porsi kepada ahli waris. Cara pembatalan karena meninggal dunia, ahli waris mengurus dengan datang langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Banjar dan menuju PTSP dengan membawa surat kuasa ahli waris, dan membawa akta kematian yang meninggal dan berkas pendukung waktu saat mendaftar, dan bagi yang faktor ekonomi maka yang bersangkutan langsung datang dengan membawa berkas waktu mendaftar, sedangkan faktor sakit permanen maka harus menyertakan surat pemeriksaan dokter dari rumah sakit naungan pemerintah. Maka dari PHU kalau sudah lengkap berkasnya lalu mereka akan memprosesnya dengan Memasukkannya ke SISKOHAT dengan waktu yang cepat memakan waktu kurang lebih selama 10 menit. Kalau sudah selesai maka menunggu proses dari Kementerian Agama Pusat, paling lama dana akan kembali masuk rekening 14 hari kerja setelah pengajuan berkas pembatalan haji.

3) Bimbingan Manasik Haji

Untuk melaksanakan bimbingan manasik haji, Kementerian Agama Kabupaten Banjar membuat mekanisme dan prosedur berdasarkan referensi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jakarta Selatan dan Direktorat

Jenderal Haji di tingkat pusat. Tingkat ini mencakup petunjuk pembinaan, panduan manasik, dan panduan perjalanan.

Menurut Bapak Hade Mashade yang berprofesi sebagai Pelaksana Pengelola informasi Haji dan Umrah, diketahui pada tahun 2022 di masa pandemi, untuk pertama kalinya sejak tahun 2020 dilakukan pembinaan terkait bimbingan manasik haji secara mandiri. Karena dari pemerintah belum ada kepastian berangkat maka Kementerian Agama belum membentuk kelompok bimbingan manasik dan belum melaksanakan pembukaan bimbingan manasik di Kabupaten. Jadi jika telah dipastikan untuk waktu keberangkatan dan jumlah kuota haji juga telah ditentukan, maka PHU akan membentuk kelompok bimbingan manasik jemaah haji.

Jumlah jemaah haji di Kabupaten di bagi jadi beberapa Kecamatan menjadi 1 kelompok. Untuk bimbingan manasik haji mandiri minimal 1 kelompok itu ada 45 orang jemaah haji dan bimbingan manasik secara mandiri juga menggunakan dana pribadi jemaah haji, karena yang ditanggung BPIH untuk pelaksanaan bimbingan manasik hanya 2 kali saat di Kabupaten dan 6 kali saat di KUA. Biaya dari BPIH ini sudah termasuk untuk konsumsi, guru bimbingan manasik, dan biaya kebersihan. Fasilitas yang didapat yaitu panitia dari Kementerian Agama, dengan ketentuan 1 panitia banding 10 dari jumlah jemaah, kemudian mendapat guru pembimbing atau pengisi materi bimbingan manasik haji. Tempat bimbingan manasik saat di KUA biasanya di Musala atau masjid, jadi tempat tidak sewa atau gratis. Seperti kemarin saat tanggal 15 Mei 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Drs. H. Najwan Noor, M.Pd. memberikan materi bimbingan manasik haji sekaligus membuka secara resmi kegiatan Bimbingan Manasik Massal pada kelompok 6 gabungan dari Kecamatan Mataraman, Simpang Empat, Cintapuri Darussalam, Sei. Pinang dan Pengaron di Masjid Al Muhajirin Batu Balian.

Bimbingan manasik sudah diatur dan tersusun dalam silabus, Kementerian Agama hanya menjalankan peraturan sesuai yang telah ditentukan. PHU bertanggung jawab dalam hal *monitoring* dan mengarahkan. Pembukaan bimbingan manasik tatap muka dilaksanakan mulai tahun 2022. Kegiatan tersebut mengalami perubahan dari tahun sebelumnya, yaitu banyak memakai adegan praktik karena dari silabusnya difokuskan untuk bisa melaksanakan praktik-praktiknya.

Pelaksanaan kegiatan pembinaan jemaah haji, Kementerian Agama Kabupaten Banjar tentunya mempunyai strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Hal ini terlihat dari wawancara oleh peneliti dengan Bapak H. M. Hasbi S.Sos. Sebagai staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, mengatakan bahwa untuk bimbingan manasik haji dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar di buat program bimbingan manasik secara massal, pada saat pembukaan manasik haji jemaah haji membuat kelompok untuk diri mereka sendiri sebagai kelompok manasik haji secara mandiri. Program manasik

mandiri yaitu dari Kanwil yang bernama program manasik mandiri sepanjang tahun.

Jemaah haji yang telah terdaftar untuk keberangkatan pada tahun yang akan datang, setelah mendapat porsi kuota haji dan jemaah tersebut ada, maka di lakukan verifikasi jemaahnya dan setelah di verifikasi diserahkan data tersebut kepada jemaah sendiri untuk mereka membuat kelompok. Misalnya seperti saat di Kabupaten Banjar ada 20 kecamatan dan dibagi menjadi 3 kelompok seperti Martapura kota, gambut dan wilayah gunung dan lain-lain. kelompok bimbingan manasik jemaah haji juga diberikan kebebasan untuk memilih guru bimbingan manasik haji.¹⁹

Berdasarkan penjelasan tingkatan di atas, maka bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dibagi menjadi tiga bagian, yaitu manasik haji mandiri, manasik haji tingkat Kecamatan dan manasik haji tingkat Kabupaten/Kota. Selain itu, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah juga mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dengan memberikan kebebasan kepada jemaah haji untuk memilih pembimbing manasik ibadah haji yang tidak sembarangan.

¹⁹ Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

4) Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Hasil dari perencanaan dan musyawarah maka Kementerian Agama Kabupaten Banjar membentuk Kelompok rombongan dan kelompok regu. H. Erfan Maulana, S.Pd.I. selaku pelaksana perencanaan dan informasi haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa pembentukan kelompok regu dan rombongan disesuaikan dengan domisili kecamatan jemaah haji untuk penggabungannya, adapun sisa jemaah yang lebih maka akan digabungkan atau disebut rinjam (rombongan jemaah).²⁰

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh Bapak Arif Hidayatullah, S. HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah menurut beliau berdasarkan hasil wawancara bahwa untuk pembentukan kelompok rombongan dan regu ini dibentuk saat jemaah haji menyelesaikan proses pendaftaran kemudian ada kepastian berangkat maka akan dibagi namanya kelompok rombongan, lalu ini dibagi lagi maka jadilah kelompok regu dan setiap rombongan dan regu ini ada yang berperan sebagai ketua dan pembimbing setiap regunya.²¹

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. M. Hasbi S.Sos. Sebagai Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, mengatakan bahwa sesudah dapat jemaah haji yang telah verifikasi, sudah melakukan pelunasan, dijadwalkan berangkat pada tahun yang akan datang

²⁰ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I. selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

²¹ Wawancara dengan Arif Hidayatullah, S. HI, sebagai staf pelayanan haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

dan sudah istitaah baik itu kesehatan, pelunasan, dan perjalanan, maka Kementerian Agama Kabupaten Banjar akan membuat manifes dari kantor. Kasi PHU akan rapat setelahnya supaya bisa melakukan pembagian regu dan rombongan untuk keberangkatan. Pembentukan kelompok ini harus secara merata dan adil agar semua jemaah supaya dalam kelompok tersebut tidak kebanyakan lansia karena kalau tidak merata, maka nanti jemaah tidak bisa beribadah dengan leluasa.²²

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah melakukan pembahasan mengenai pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan. Tujuannya adalah untuk mendistribusikan anggota secara merata ke setiap regu dan memperhitungkan perbedaan usia sehingga yang lebih muda dapat memimpin yang lebih tua. Penunjukan kelompok regu dan kelompok rombongan dinilai perlu untuk memudahkan jemaah haji dalam menunaikan ibadah haji, sehingga proses berjalan lancar, aman, dan tanpa hambatan.

5) Perlindungan Jemaah haji

Perlindungan jemaah haji melibatkan pendampingan serta penyelesaian dokumen perjalanan dalam mengatasi permasalahan yang mungkin timbul selama pelaksanaan perjalanan ibadah haji. Berdasarkan

²² Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Erfan Maulana, S.Pd.I. tentang perlindungan jemaah haji, mengatakan bahwa pada saat melakukan setor BPIH jemaah haji itu sudah termasuk asuransi, misalnya pada saat lunas BPIH dan jemaah masuk asrama haji lalu meninggal dunia, maka jemaah tersebut akan dibadalkan oleh pemerintah dengan mendapat haji badal”.²³

Selaras dengan apa yang telah dipaparkan Bapak H. M. Hasbi S.Sos. selaku staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, yang mengatakan Perlindungan jemaah haji sudah ada dari BPIH dan sudah diasuransikan. Kasi PHU hanya sekedar menjalankan perintah apa yang telah diputuskan oleh pemerintah untuk melakukan perlindungan secara jelas kepada jemaah haji.²⁴

Adapun pelaksanaan perlindungan jemaah haji secara terperinci menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 2022 pasal 24 isinya yaitu adalah:

Tabel 4. 9 Perlindungan Jemaah Haji

No.	Perlindungan	Keterangan
1	Menteri melindungi jemaah haji reguler, PPIH dan pendukung PPIH sebelum, selama, dan setelah ibadah haji, PPIH dan pendukung PPIH menunaikan ibadah Haji.	
2	Perlindungan kepada jemaah haji reguler, PPIH, dan pendukung PPIH terdiri atas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan WNI di luar negeri 2. Hukum Keamanan

²³ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I, selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023

²⁴ Wawancara dengan H. M. Hasbi S.Sos. selaku Staf pelaksana pengarsipan dokumen haji dan umrah, pada 23 Oktober 2023.

No.	Perlindungan	Keterangan
		3. jiwa, kecelakaan dan kesehatan
3	Dalam rangka perlindungan jemaah haji reguler, PPIH dan pendukung PPIH. Menteri mengkoordinasikan kegiatan dengan kementerian dan lembaga terkait.	
4	Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi	
5	Masa asuransi bagi jemaah haji reguler dimulai sejak jemaah haji reguler tiba di Asrama Haji Embarkasi atau Embarkasi antara untuk pemberangkatan sampai keluar asrama haji Debarkasi atau Debarkasi antara untuk kepulangan	
6	Masa asuransi bagi PPIH dimulai sejak PPIH tiba di asrama haji Embarkasi atau Embarkasi Antara untuk pemberangkatan sampai keluar asrama haji Debarkasi atau Debarkasi antara untuk kepulangan.	
7	Masa pertanggungans asuransi pendukung PPIH Arab Saudi terhitung sejak awal dimulai sejak bekerjanya pendukung PPIH di Arab Saudi sampai dengan berakhirnya masa kerja terkait pelaksanaan tugasnya.	
8	Masa jaminan tidak berlaku:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jemaah haji Reguler yang meninggal dunia karena sakit dan dirawat di Arab Saudi dan melewati masa operasional haji. 2. Jemaah haji Reguler setibanya di Asrama Haji Embarkasi atau Embarkasi antara dan telah menerima biaya hidup jatuh sakit sehingga harus dirawat dan meninggal hingga

No.	Perlindungan	Keterangan
		akhir tahap pemberangkatan
9	Jemaah Haji Reguler ada asuransi.	

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Banjar terhadap pelaksanaan perlindungan jemaah haji, dapat disimpulkan bahwa upaya perlindungan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah antara lain pendampingan jemaah haji mulai dari tahap pendaftaran hingga pemberangkatan dan proses pengembalian. Upaya ini mencerminkan komitmen Kementerian Agama Kabupaten Banjar untuk memberikan perlindungan maksimal dengan berkoordinasi secara efektif dengan berbagai instansi terkait, sehingga ibadah haji aman, lancar, dan tertib.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan bagian penting dari fungsi manajemen yang bertujuan untuk menjamin seluruh keputusan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dapat mencapai tujuan secara efektif dengan hasil yang memuaskan. Menambahkan tindak lanjut proses pengawasan, organisasi dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dan memastikan bahwa operasional berjalan sesuai rencana. Proses ini membantu meminimalkan risiko dan memaksimalkan pencapaian tujuan secara efektif. Proses pengawasan atau *controlling* dilaksanakan secara langsung oleh Bapak H.

Erfan Maulana, S.Pd.I. selaku pelaksana perencanaan dan informasi haji Kementerian Agama Kabupaten Banjar, sebagaimana beliau mengatakan bahwa pengawasan pelayanan jemaah haji bukan hanya dari kepala kantor Kementerian Agama, PHU dan pimpinan, tetapi ada juga dari tingkat Kanwil. Pihak Kanwil melakukan pengawasan dengan mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan jemaah haji apakah masyarakat puas atau tidak. Jenderal Kementerian Agama juga turut melakukan pengawasan terkait kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Sejak tahun 2022 Kementerian Agama Kabupaten Banjar melakukan survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan haji.²⁵

Berdasarkan wawancara yang dengan peneliti di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, dapat ditarik benang merah bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan dijalankan oleh atasan terhadap bawahan dengan tujuan memastikan bahwa rencana kegiatan terlaksana dengan efektif. Fakta ini dapat ditemukan dalam pemantauan langsung tidak hanya dari Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, serta melibatkan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Banjar bahkan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalsel.

Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa jemaah haji yang berangkat tahun 2022 dan jemaah haji baru yang berangkat tahun 2023

²⁵ Wawancara dengan H. Erfan Maulana, S.Pd.I. selaku Pelaksana Perencanaan dan Informasi Haji, pada tanggal 23 Oktober 2023.

terkait pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Berikut jawaban jemaah haji terkait proses pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banjar:

Ibu Aniyah selaku jemaah haji yang berangkat tahun 2022 menjelaskan bahwa pelayanannya yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banjar sangat baik, petugasnya bersikap dan bertingkah laku baik dan sabar dalam menjelaskan serta memperjelas arahan jika ada yang belum diketahui atau dipahami dan beliau sangat puas atas pelayanan hajinya”.²⁶

Bapak Muhammad Sani dalam wawancara peneliti dengan beliau menjelaskan terkait pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Banjar sangat bagus pelayanannya baik saat melayani ataupun membimbing, semua staf pelayanannya murah senyum, ramah dan cepat dalam melayani²⁷.

Ibu Lamsiah jemaah haji yang telah berangkat tahun 2023, beliau adalah jemaah yang berstatus janda yang diberikan pendampingan saat melaksanakan ibadah haji menjelaskan berkat pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar semua kegiatan ibadah haji berjalan dengan baik, dan beliau merasa puas dengan layanan yang

²⁶ Wawancara dengan ibu Aniyah selaku jemaah haji tahun 2022, pada 7 Januari 2022

²⁷ Wawancara dengan bapak Muhammad Sani selaku jemaah haji tahun 2022, pada 7 Januari 2022

diberikan. Keamanan jemaah haji sudah terjamin, mulai dari embarkasi hingga ke Arab Saudi.²⁸

Untuk memperkuat kesimpulan dari penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Kailani, yang baru melaksanakan ibadah haji pada tahun 2023. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan mereka sangat memuaskan karena mereka memberikan informasi dan arahan dengan jelas, bahkan jika ada yang kurang paham, mereka bersedia menjelaskannya dengan sabar. Selain itu, para staf memberikan pelayanan yang sangat baik, dan menurut beliau kelihatannya mereka adalah staf yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan haji. Oleh karena itu, dari persiapan manasik haji hingga pelaksanaan sejauh ini, tidak ada masalah yang dihadapi. Semuanya berjalan dengan baik, dan tidak ada kekurangan yang dirasakan.²⁹

Dari hasil wawancara di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, peneliti menarik benang merah bahwa Manajemen Pelayanan Jemaah haji yang diselenggarakan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di kantor tersebut dapat diasumsikan baik. Kesimpulan ini didasarkan pada pelaksanaan keempat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang terlaksana secara sistematis. Hal ini juga tercermin dari respons positif

²⁸ Wawancara dengan ibu Lamsiah selaku jemaah haji tahun 2023, pada 25 Oktober 2023

²⁹ Wawancara dengan bapak Kailani selaku jemaah haji tahun 2023, pada 25 Oktober 2023

jemaah haji yang berangkat tahun 2023 dan jemaah haji dari tahun sebelumnya, yang menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.

C. Pembahasan

Setelah dilakukan penyajian, maka data yang dianalisis lebih mendalam sehingga menghasilkan pembahasan yang mendalam, untuk memaknai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perencanaan

Tercapainya suatu tujuan yaitu dengan langkah-langkahnya yang tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan melalui perencanaan yang teliti dan matang. Perencanaan yang matang tersebut, proses menentukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan akan menjadi lebih mudah. Dalam Penelitian ini perencanaan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar yang peneliti bahas di sini adalah:

a. Perencanaan Pelayanan Pendaftaran dan Kuota Haji

Pendaftaran haji adalah titik awal jemaah masuk dalam sistem pelayanan jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar mempunyai rencana dalam hal pelayanan pendaftaran agar bisa memudahkan dan cepat dalam melayani jemaah haji yang melaksanakan pendaftaran. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa aspek perencanaan pelayanan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama sudah

terbilang matang dan berjalan dengan sangat baik. Kementerian Agama Kabupaten Banjar selalu berinovasi dengan mengembangkan perencanaan pelayanan agar jauh lebih baik lagi, dan bisa lebih mempermudah dalam pelayanan administrasi dan pastinya perencanaan itu dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dibandingkan dengan pendaftaran sebelum tahun 2021, perencanaan pendaftaran ini sudah berkembang dan sangat baik sesuai dengan kemajuan teknologi sekarang. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya kemudahan saat pendaftaran haji bisa menggunakan aplikasi namanya yaitu Haji Pintar. Jadi jemaah haji bisa mendaftar mulai rumah sendiri dan tidak perlu ke Kantor Kementerian Agama. Pendaftaran dilakukan Sesudah jemaah melakukan Setor BPIH ke bank yang telah ditentukan dan mendapat surat SPPH.

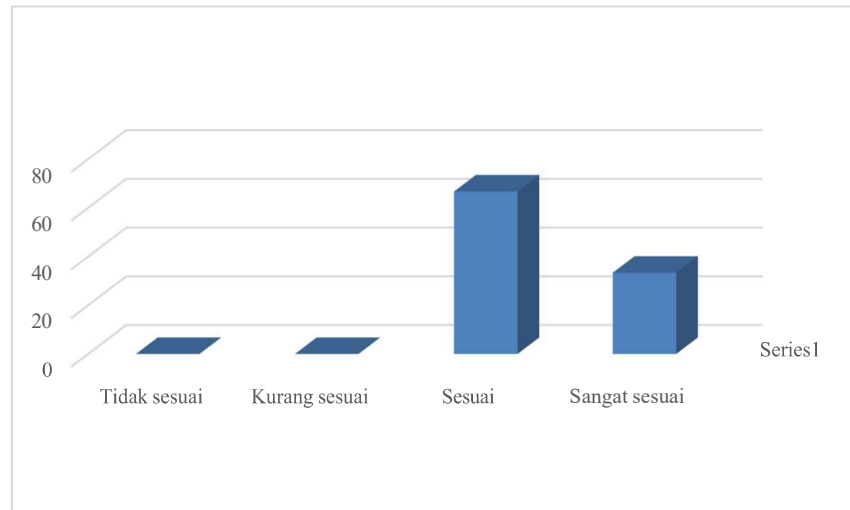
Kelemahan dari aplikasi Haji Pintar ini yaitu harus mempunyai jaringan yang bagus atau baik dan harus benar-benar teliti karena harus mandiri dan banyak yang dilakukan agar pendaftaran diterima dan selesai. Kalau ingin cepat maka bisa mendaftar langsung datang ke Kantor Kementerian Agama dan akan selesai kurang lebih 5 menit, karena didaftarkan oleh staf yang mahir dan cepat jadi tidak perlu repot sendiri melakukannya jemaah cukup membawa persyaratan yang telah ditentukan. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di pelayanan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,333 berada pada interval skor 3,064 – 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 4. 4 Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan Ruang Lingkup Persyaratan



Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Sementara itu, kuota haji merupakan pembatasan jumlah calon jemaah haji Indonesia yang ditetapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sesuai dengan keputusan Organisasi Konferensi Islam pada tahun 1987. Pembatasan ini setara dengan satu perseribu dari jumlah penduduk muslim di masing-masing negara. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa Perencanaan pelayanan kuota haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar ini. Setelah melakukan pendaftaran dan pasti akan berangkat, maka Kementerian Agama Kabupaten Banjar akan merencanakan penetapan kuota haji bagi jemaah yang akan berangkat pada tahun mendatang dan bagi jemaah haji yang sudah melakukan pelunasan BPIH. Kuota haji yang menetapkan berapa yang akan berangkat adalah dari menteri. Menteri memberi kuota sekian dan yang memverifikasi

jemaah siap berangkat atau tidaknya adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi Kuota haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah baik dan adil dalam mengambil keputusan baik itu kepada jemaah haji yang sesuai nomor porsi atau jemaah haji lansia. Dalam hal perencanaan pelayanannya juga sudah dikatakan baik dan sesuai. Dalam penetapan kuota haji mereka juga berencana agar lebih baik lagi dalam mengambil keputusan dan berusaha agar Kabupaten Banjar dapat banyak kuota haji mengingat antre masa tunggu jemaah haji yang sudah di atas 10 tahun lamanya karena jemaah tahun 2022 ini yang tertunda berangkat saat tahun 2022. Dibandingkan dengan tahun sebelum 2022 jumlah kuota jemaah haji ini memiliki penurunan karena dampak dari Covid19 maka ada batasan yang ketat dari pemerintah Arab Saudi, agar tidak terjadinya sesak atau kebanyakan pengunjung yang melaksanakan ibadah haji untuk kenyamanan jemaah dan panitia haji itu sendiri.

b. Perencanaan Pelayanan Pembatalan haji

Pembatalan pendaftaran haji reguler adalah proses pengembalian uang setoran awal maupun setoran pelunasan BPIH yang telah dibayarkan oleh jemaah haji. Pelayanan Pembatalan Haji ada tiga faktor yaitu sebab ekonomi, sakit permanen dan meninggal dunia. Apabila ada salah satu jemaah haji yang mengalami hal tersebut maka bisa atau boleh membatalkan untuk melaksanakan hajinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi Perencanaan pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah dikatakan baik dalam hal perencanaan pelayanannya dan sangat sesuai SOP. Hal ini juga dibuktikan bahwa Kementerian Agama yang berusaha agar dalam prosedur perencanaan tidak mempersulit, cepat dalam melayani jemaah yang ingin melakukan pembatalan dan tidak ada tambahan biaya yaitu gratis. Berbeda dengan pendaftaran perencanaan pembatalan ini tidak bisa diajukan lewat Aplikasi Haji pintar jadi jemaah haji yang bersangkutan atau ahli waris harus langsung datang ke Kantor Kementerian Agama dahulu untuk mengajukan permohonan baru menyiapkan berkas yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai prosedur yang ada karena sebab apa melakukan pembatalan tersebut. Pencairan dana tersebut dari pemerintah pusat bukan dari Kementerian Agama dan menunggu dana cair sekitar 14 hari kerja dan uang pembatalan tersebut langsung masuk ke rekening yang bersangkutan.

c. Perencanaan Pelayanan Pengusulan Jemaah haji Lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Undang-undang Nomor 8 tahun 2022 tentang penyelenggaraan haji dan umrah bahwa pemberian prioritas kepada jemaah haji lansia atau disebut pengusulan jemaah haji lansia. Pengusulan ini dilakukan untuk jemaah haji yang mulai berumur di angka 65 tahun ke atas dan mendapatkan pendamping. Dahulunya pengusulan ini bisa dilakukan dengan menggunakan surat rekomendasi dari kantor Kementerian Agama

Kabupaten Banjar bahwa dia adalah lansia dan ingin didahulukan antreannya. Sebelum tahun 2022 kerajaan Arab Saudi memberi batasan usia bagi jemaah haji yang hendak berangkat haji, karena untuk menampung jemaah yang keberangkatannya tertunda di 2020-2022 maka pembatasan usia di atas 65 tahun ini dihapuskan dan boleh berangkat mulai tahun 2022 ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi untuk pengusulan ini Sekarang tidak bisa mengajukan lagi seperti dahulu. Karena SISKOHAT sudah bisa otomatis memfilter sendiri siapa yang lansia tua umurnya maka namanya akan naik sendiri ke antrean prioritas atas yang akan berangkat. Dalam hal ini cukup membuktikan bahwa dalam hal perencanaan pelayanan pengusulan jemaah haji lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah terbilang baik dan modern karena sudah berkembang dan maju lebih baik dengan adanya perkembangan teknologi SISKOHAT jadi tidak mempersulit jemaah haji lansia jadi mereka tidak khawatir lagi tentang keberangkatan mereka. Mereka juga mendapatkan pendamping dari petugas kloter dan non kloter yang sudah dibina dan dilatih dengan baik.

d. Perencanaan Pelayanan Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Penggabungan mahram ini dilakukan karena suami istri yang mendaftar pada tahun berbeda atau terpisah ingin saling menunggu. Seperti orang tua menunggu anak ataupun sebaliknya karena mereka ingin pergi haji secara bersamaan. Pelayanan ini sudah dihapuskan dalam pelaksanaannya tetapi

dalam perencanaan mereka sudah menyiapkan keamanan yang pasti terjaga apalagi untuk perempuan yang tidak bisa membawa mahramnya. Mungkin ada yang merasa sedikit kecewa dengan keputusan ini karena dibandingkan dengan tahun sebelumnya masih bisa diajukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah berusaha memberikan yang terbaik agar tidak menjadi masalah dengan jemaah yang lain karena mereka harus bersikap adil. Penggabungan ini dalam hal antrean nomor porsi mereka mengambil jatah orang lain dan membuat yang seharusnya berangkat akan tertunda. Dalam perencanaan pelayanan ini mereka sudah jauh lebih baik dan terbilang sudah maju karena memikirkan kepentingan orang banyak dan tidak pilih kasih lagi dengan kepentingan beberapa jemaah haji.

e. Perencanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Bimbingan manasik merupakan komponen dari layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada jemaah haji. Bimbingan ini melibatkan penyampaian informasi mengenai pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan petunjuk agama. Dalam perencanaan pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Kementerian Agama sudah sangat baik dan mereka selalu ikut membantu baik untuk proses atau pelaksanaan bimbingan manasik yang dijalankan jemaah baik tingkat KUA ataupun Kabupaten.

f. Perencanaan Pelayanan Pembentukan Kelompok Regu dan Kelompok Rombongan

Sebelum melaksanakan ibadah haji maka Kantor Kementerian Agama membentuk rombongan dan regu jemaah haji. Pembentukan ini berfungsi supaya lebih mudah saat mengatur dan menjaga jemaah haji, menyelesaikan, melaporkan kalau ada permasalahan dan meneruskan info dari ketua kloter. Karena setiap regu dan rombongan juga ada mempunyai ketua masing-masing. Biasanya 1 rombongan ada 40 orang dan 1 regu ada 10 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi pembentukan regu dan rombongan ini dilakukan dengan cara bermusyawarah oleh pihak PHU supaya pembagiannya menjadi adil. Perencanaan pelayanan pembentukan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah bisa dikatakan sangat baik dan juga adil karena mereka berusaha membagi kelompok mencampur beberapa macam orang dengan porsi yang sesuai, seperti harus banyak yang muda daripada lansianya, supaya ibadah haji mereka lancar dan tidak ada halangan lagi mudah pelaksanaannya.

g. Perencanaan Pelayanan Perlindungan Jemaah haji

Perlindungan Jemaah haji adalah salah satu pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah bisa juga disebut dengan asuransi perjalanan. Asuransi ini diberikan sebagai akibat kalau adanya kecelakaan yang terjadi pada jemaah haji di tanah air maupun Arab Saudi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi jemaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diketahui bahwa perlindungan jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah sangat baik karena mereka selalu berusaha memberikan perlindungan baik itu untuk Keamanan jiwa, kecelakaan, dan barang bawaan jemaah haji pada saat mau keberangkatan sampai pulang ke tanah air. Seperti kalau ada jemaah haji yang meninggal saat berada di asrama haji maka jemaah itu dapat santunan yaitu haji badal dari BPIH itu sendiri.

Semua perencanaan pelayanan ini sudah dikatakan baik dan optimal karena dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa jemaah haji yang telah berangkat bahwa perencanaan dan pelaksanaan pelayanan mereka sudah sesuai SOP Undang-undang Nomor 8 tahun 2022 Pasal 1 tentang koordinasi pelayanan haji Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah kegiatan Perencanaan, Pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan jemaah haji juga sangat puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merujuk pada pembentukan hubungan formal dengan individu dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, pengorganisasian merupakan kegiatan mendasar dalam manajemen yang dilakukan untuk mengatur seluruh sumber daya, termasuk individu, guna menyelesaikan pekerjaan dengan berhasil. Proses pengorganisasian juga mencakup penyusunan sumber daya organisasi

sesuai dengan tujuan perusahaan yang tercantum dalam visi, misi, serta lingkungan bisnis perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi pengorganisasian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tugas yang dikerjakan oleh para staf sudah terbilang sesuai dengan tugas dan kemampuannya dan sudah sangat baik pekerjaan yang mereka lakukan dan juga telah mengikuti prosedur yang telah ditentukan, setiap orang memiliki tugas dan peran masing-masing dan telah menjalankannya maupun bekerja sama dengan baik. Mereka juga selalu bekerja sepenuh hati dengan memberikan pelayanan dengan ramah-tamah dan murah senyum, selalu memakai sistem kekeluargaan dan saling membantu. Sesuai kemampuan ini juga dibuktikan dengan wawancara dengan jemaah haji yang telah berangkat karena mereka senang petugas selalu membantu dan membimbing mereka dengan baik. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana yaitu :

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,467 berada pada interval skor 3,064 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

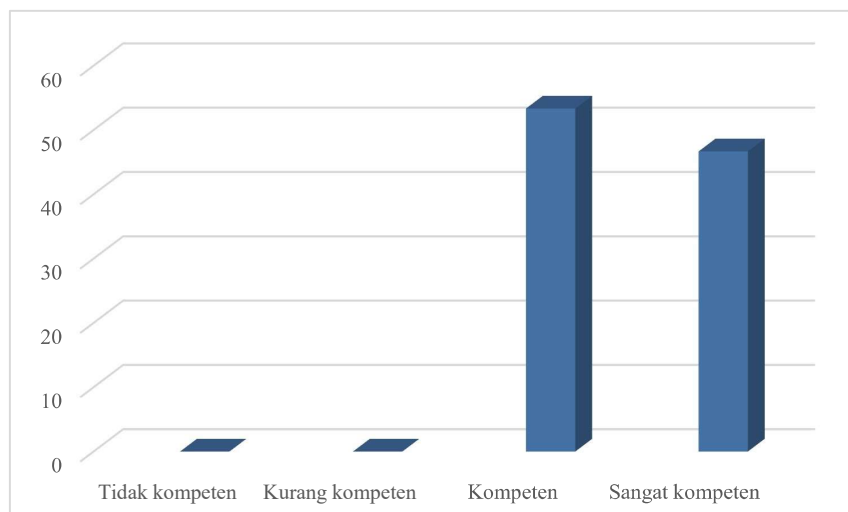
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak kompeten	1	0	0
2	Kurang kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	64	53
4	Sangat kompeten	4	56	47
Jumlah			120	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini

Gambar 4. 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan tujuan agar semua anggota kelompok berupaya mencapai sasaran yang telah direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi bahwa pelaksanaan pelayanan yang telah direncanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah berjalan dan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan perencanaan yang telah mereka atur dan susun dengan saksama dan teliti. Hal ini sudah sesuai SOP yang berlaku yaitu dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 2022 Pasal 1 tentang koordinasi pelayanan haji Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah kegiatan Perencanaan, Pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana yaitu :

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,417 berada pada interval skor 3,063 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

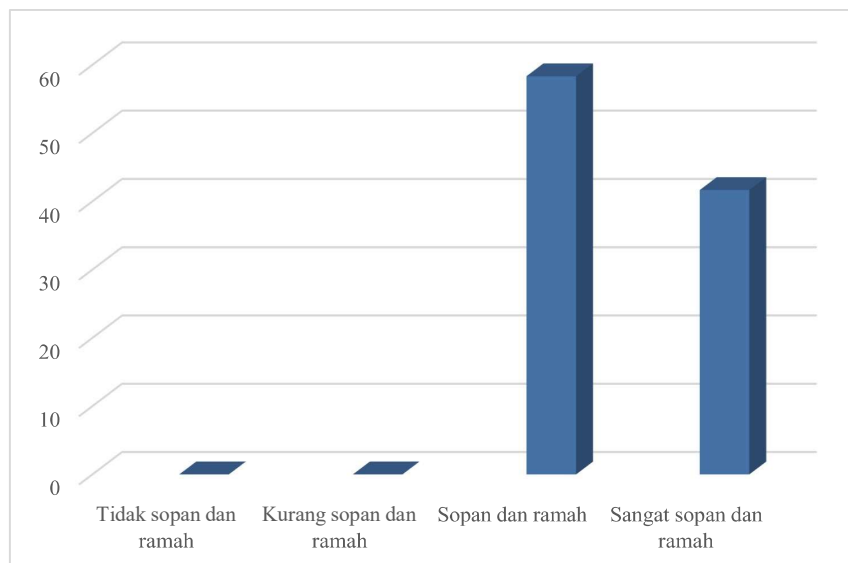
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	70	58
4	Sangat sopan dan ramah	4	50	42
Jumlah			120	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 4. 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang memiliki signifikansi dalam sebuah perusahaan. Dalam konteks ini, tugas, wewenang dan pelaksanaan seseorang yang telah ditugaskan perlu dipantau agar berjalan sejalan dengan tujuan, visi, dan misi perusahaan tersebut. Pengawasan ini dilakukan dengan cara memberikan penilaian, mengamati dan koreksi terhadap kinerja karyawan apakah sudah melakukan tugas sesuai dengan prinsip perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa pengawasan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah dilaksanakan dan berjalan baik dengan semestinya. Karena pengawasan ini bukan hanya dilakukan oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar saja tetapi juga kantor wilayah sampai jenderal Kementerian Agama yang ikut mengawasi baik itu bagaimana kinerja atau aktivitas yang sedang dilakukan oleh PHU maupun Kantor Kementerian Agama tersebut apakah sudah sesuai atau baik. Kalau ada yang tidak sesuai maka langsung ditegur. Maka pentingnya evaluasi pada sebuah perusahaan agar tahu apa saja yang masih kurang atau yang perlu diperbaiki. Setiap tahunnya kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar melakukan survei dari jemaah haji yang sudah berangkat jadi mereka mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar menurut jemaah haji

yang sudah berangkat dan dalam hasil tersebut jemaah sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.