

ABSTRAK

Siti Rubi'ah. 180104030037. Mekanisme Perekrutan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kloter dan Non-Kloter di Kementerian Agama Kabupaten Tapin Tahun 2024, Pembimbing Bidang Konten dan Metodologi Prof. Dr. Hj. Nuril Huda, M.Pd, dan Pembimbing Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2025.

Kata Kunci: Mekanisme, Perekrutan, Petugas Penyelenggara Ibadah Haji

Penelitian ini berangkat dari fenomena adanya keluhan dari sebagian jemaah haji terkait pelayanan yang mereka terima, di mana tingkat kepuasan jemaah cenderung beragam. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk menelusuri lebih lanjut apakah permasalahan tersebut bersumber dari mekanisme perekrutan petugas haji, dari kinerja petugas itu sendiri, atau justru dari faktor internal jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tapin, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses perekrutan dilaksanakan secara terbuka dan objektif, melalui seleksi tahap 1 tingkat Kabupaten Tapin yakni seleksi administrasi dan ujian kompetensi berbasis CAT (*Computer Assisted Test*). Kemudian lanjut lagi tahap 2 yang dilaksanakan di Provinsi yakni CAT lanjutan dengan soal yang lebih kompleks dan wawancara. Kualifikasi peserta mencakup status kepegawaian, pengalaman kerja, integritas, dan kesiapan dalam mendampingi jemaah secara profesional. Dalam pelaksanaannya, proses rekrutmen berjalan cukup baik, meskipun masih ditemui kendala teknis seperti gangguan jaringan saat ujian CAT serta kurangnya pemahaman peserta mengenai proses CAT itu sendiri. Selain itu, keluhan dari jemaah dijadikan bahan evaluasi penting oleh pihak Kementerian Agama, baik sebagai cerminan kualitas pelayanan maupun sebagai masukan untuk perbaikan sistem rekrutmen dan pembinaan petugas. Dengan demikian, mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji di Kabupaten Tapin merupakan bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan haji. Evaluasi menyeluruh terhadap perekrutan, kinerja petugas, dan respons terhadap keluhan jemaah menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan ibadah haji yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan jemaah.