BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

1. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bertempat di Jalan Dharma Praja Komplek Perkantoran Gunung Tinggi Kec. Batulicin Kab. Tanah Bumbu Prov. Kalimantan Selatan. Tlp. (0512) 6070007 E-mail: tanbukalsel@kemenag.go.id

2. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (sebelumya Kantor Departemen Agama) didirikan pada Tahun 2005 sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 38 Tahun 2005 tentang Pembentukan 30 (Tiga Puluh) Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Bertepatan dengan itu maka dilantiklah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, H. Asla Hamud S.Ag pada tanggal 2 mei 2005 oleh Bupati Tanah Bumbu, Dr. Zairullah Azhar bertempat di Kantor Mahligai Bersujud Kapet Jl. Transmigrasi Km. 4 Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

Adapun sejarah pendiriannya Kantor Departemen Agama Kabupaten Tanah Bumbu belum memiliki kantor tetap. Dalam rangka melaksanakan tugas yang pertama kali Kantor Departemen Agama Tanah Bumbu menempati Kantor Bersama yang beralamat di jalan H.M Badrie Kecamatan Kusan Hilir Pagatan. Selanjutnya berpindah ke gedung aula Mts 1 Kusan hilir dikarenakan dianggap layak untuk ditempati sebagai Kantor Departemen Agama dengan status pinjam pakai. Selang dua tahun kemudian Kantor Departemen Agama berpindah ke Madrasah Aliyah Kecamatan Kusan Hilir Pagatan. Alasan perpindahan ke Madarasah Aliyah kala itu karena MA menempati bagunan baru sehingga bangunan yang lama tidak terpakai. Selang beberapa tahun kemudian di karenakan koordinasi dengan pihak Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu terkendala dengan jarak tempuh, maka untuk memudahkan dalam hal koordinasi Kantor Departemen Agama berpindah kembali untuk yang ke 3 kalinya ke Desa Kersik Putih dengan status sewa pakai. Baru tahun 2008 Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bisa menempati gedung baru yang beralamat di Jalan Dharma Praja Gunung Tinggi Desa Kersik Putih Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu 72273.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sejak terbentuknya sampai sekarang adalah sebagai berikut :

a. H. Asla Hamud, S. Ag M.Pd (2005 - 2007)

b. Drs. H. Suhaimi dengan status Pjs (2007 - 2008)

c. Drs. H. Jamaludiin (2008 - 2016)

d. Drs. H. Abdul Basit, MM (2016- Sekarang)

3. Visi dan Misi

a. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkpribadian berlandaskan gotong royong.

b. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama;
2) Memantapkan kerukuanan intra dan antar umat beragama;
3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;
4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan ;
5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel;
6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan;
7) Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

4. Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari Kementerian agama dalam wilayah Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan kebijakan Menteri Agama melalui Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan serta sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1) Perumusan Visi dan Misi arah kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat Kabupaten Tanah Bumbu.
2) Pembinaan dan bimbingan terhadap masyarakat Islam, pelayanan Haji dan Umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, Madrasah, Pondok Pesantren sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3) Pembinaan kerukunan umat beragama.
4) Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi.

5) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6) Pelaksanaan hubungan dengan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu, Instansi terkait lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Bumbu.[1]

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jemaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar.[2] Agar dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji dalam hal ini pelayanan kepada jemaah haji, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu telah menerapkan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib, lancar, dan tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi calon jemaah haji yang dilayani. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaaan, dan pengendalian merupakan empat fungsi manajemen yang

[1] Arsip Dokumen Profil Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

[2] Ali Rokhmad, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Haji Di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)* (Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU, 2015), h. 3.

diterapkankan dalam rangka pencapaian tujuan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sebagai penentu serangakaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan yaitu terlaksananya ibadah haji yang tertib, lancar, dan aman. Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan calon jemaah haji, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji (paspor), perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), perencanaan pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji.

Setelah penetapan rencana yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada seksi penyelenggara haji dan umrah. Selanjutnya diperlukan kegiatan pengorganisasian. Setiap organisasi memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan organisasi, begitupun dengan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan atau *team work* guna untuk memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji sesuai bidang pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun uraian bidang pekerjaan staf pengurus seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, sebagai berikut:

Uraian Pekerjaan Kepala dan Staf Penyelenggara Ibadaha Haji dan Umrah

Nama: ABDUL HADI, S. Ag (Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kab. Tanah Bumbu)

Uraian Pekerjaan:

a. Memimpin pelaksanaan tugas lingkungan bidang penyelenggaraan haji dan umrah
b. Melakukan perumusan dan penetapan sasaran, program dan kegiatan
c. Membuat rumusan uraian tugas bidang penyelenggaraan haji dan umrah
d. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bidang penyelenggaraan haji dan umrah
e. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
f. Menelaah dan memecahkan masalah serta mengembangkan sistem dan teknis pelaksanaan tugas bidang penyelenggaraan haji dan umrah
g. Melakukan kerjasama dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang penyelenggaraan haji dan umrah
h. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pendaftaran dan dokumen haji dan umrah

i. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pembinaan haji dan umrah
j. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji
k. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pengelolaan keuangan haji
l. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan sistem informasi haji
m. Mempelajari dan menilai/ mengoreksi laporan hasil kerja/ pelaksanaan bawahan
n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
o. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Nama: RIDAWATI, S. Ag (Sistem Informasi dan Pendaftaran Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Menerima masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai perhajian (proses/ persyaratan pendaftaran dan pengunduran haji dan perkiraan tahun keberangkatan jemaah yang telah mendaftar)
b. Melayani dan memeriksa berkas pendaftaran untuk penerbitan porsi
c. Menerima dan memilah bukti setor awal dan luna BPIH calon jemaah haji

d. Mencatat/ mengagendakan data calon jemaah haji yang telah terdaftar di siskohat di buku register pendaftaran haji tahun berjalan
e. Mencatat/ mengagendakan data calon jemaah haji yang telah terdaftar di siskohat berdasarkan asal kecamatan
f. Mendampingi jemaah calon haji dalam pengisian ferdim 11
g. Memverifikasi berkas calon haji untuk pembuatan paspor (KK, KTP terbaru, Buku Nikah/ AKKL)
h. Mengantar berkas pembuatan paspor ke kantor imigrasi
i. Pengambilan paspor dan mengirimkannya ke KanWil Kal-Sel beserta photo 3x4 untuk penempelan DAPIH
j. Memberitahu dan membagi jadwal keberangkatan kepada calon jemaah haji
k. Mencatat surat masuk dan surat keluar ke dalam buku agenda
l. Menyimpan arsip surat keluar dan masuk
m. Menyimpan dan menyusun arsip bentuk setoran awal di dalam box penyimpanan
n. Mengantar jemaah calon haji ke asrama haji Banjarbaru dan mendampinginya hingga meninggalkan asrama haji menuju bandara
o. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
p. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Nama: PUJIANTI (Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Menerima masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai perhajian (proses/ persyaratan pendaftaran dan pengunduran haji, dan perkiraan tahun keberangkatan jemaah haji yeng telah mendaftar
b. Melayani dan memeriksa berkas pendaftaran untuk menerbitkan nomor porsi
c. Melayani proses pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji di embarkasi
d. Merekap berkas calon jemaah haji untuk pembuatan paspor (KK, KTP terbaru, Buku Nikah/ SKKL)
e. Menerima dan memeriksa berkas untuk pembuatan paspor calon jemaah haji
f. Merekap paspor jemaah calon haji per BPS untuk dikirim ke Kanwil Kal-Sel
g. Mencatatat/ membukukan dalam data jemaah calon haji yang mengundurkan diri dengan alasan tertentu
h. Merekap laporan bulanan pendaftaran haji
i. Menerima, memverifikasi dan membuat rekomendasi pembatalan haji
j. Merekap laporan bulanan pembatalan haji
k. Membuat surat keluar dan surat undangan tentang perhajian

l. Membuat surat rekomendasi pembuatan paspor haji/umrah plus
m. Merekap berkas pelunasan jemaah calon haji tahun berjalan
n. Membuat dan merekap pramanifes pemberangkatan jemaah calon haji tahun berjalan
o. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
p. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Nama: MUSTAQIM, S.PdI (Sistem Informasi dan Pendaftaran Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Menerima masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai perhajian (proses persyaratan pendaftaran dan pengunduran haji, dan perkiraan tahun keberangkatan jemaah yang telah mendaftar)
b. Melayani dan memeriksa berkas pendaftaran untuk penerbitan porsi
c. Mencatat/ mengagendakan data calon jemaah haji yang telah terdaftar di siskohat berdasarkan Bank Penerima Setoran (BPS)
d. Mencatat data calon jemaah haji dan menempel photo dalam map pendaftaran haji
e. Menghitung jumlah pendaftaran haji per BPS berdasarkan jumlah pendaftar, jenis kelamin, pendidikan dan umur bulan
f. Memberitahu dan membagi jadwal keberangkatan kepada calon jemaah haji
g. Melayani proses pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji di embarkasi

h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
i. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas

Nama: SITI HARIANA, S.Kom (Pengelola Keuangan Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Mengentri perubahan data yang tercantum dalam SK (Surat Keterangan) Pegawai
b. Mengentri dan memproses pembuatan daftar gaji induk, gaji susulan dan kekurangan gaji serta memproses pembuatan daftar gaji ke 13
c. Mengentri dan memproses pembuatan daftar uang makan dan lembur
d. Memproses pembuatan SPM dan SPP serta mencetaknya di aplikasi SAS
e. Membukukan uang yang dikelola setiap bulannya meliputi BKU, UP, BP Bank, BP Kas Tunai, LS Bendahara, LPJ
f. Memungut dan menyetorkan pajak atas pembayaran kena pajak ke kantor pos atau bank penerima
g. Membuat LPJ bulanan dan membuat surat pengantar LPJ yang akan di bawa ke KPPN Kotabaru
h. Membuat laporan realisasi penggunaan dana dan menginput arus kas pada Aplikasi Silabi (SAS)
i. Membuat CALK (Catatan Akhir Laporan Keuangan) tiap semester

j. Mengentri dan memproses pembuatan daftar tunjangan kinerja pegawai bag. TU dan PHU
k. Membuat SPTJM bag. TU dan Seksi PHU 2018
l. Menginstal/ Update aplikasi
m. Membuat pembukuan PAOH
n. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
o. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Nama: SITI HARIANA, S.Kom (Siskohat Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Mengaktifkan/ non aktifkan alat dari UPS hingga Scanner
b. Memeriksa kelengkapan berkas calon pendaftar haji dan kesamaan data antar dokumen
c. Mendaftarkan calon pendaftar haji melalui apliksi siskohat
d. Pengambilan photo biometrik melalui aplikasi biometrik yang ada di aplikasi siskohat
e. Pengambilan sidik jari/ pinger print melalui aplikasi biometrik pada aplikasi siskohat
f. Print out SPPH dan nomor porsi melalui aplikasi
g. Mengecek/ memeriksa hasil print out
h. Meminta untuk diverifikasi kembali dan sekaligus ditandatangi kasi oenyelenggaraan haji dan umrah
i. Scan dokumen asli, akta/ijazah, KIR Kesehatan, dan dokumen perlengkapan lain kalau ada

j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
k. Melaporka proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Nama: HANISA (Siskohat Haji)

Uraian Pekerjaan:

a. Mengaktifkan / non aktifkan alat dari UPS hingga scanner
b. Memeriksa kelengkapan berkas calon pendaftaran haji dan kesamaan data antar dokumen
c. Mendaftarkan calan pendaftar haji melalui aplikasi siskohat
d. Pengambilan photo biometrik melalui aplikasi biometrik melalui aplikasi biokmetrik yang ada diaplikasi siskohat
e. Pengambilan sidik jari/ pinger print melalui aplikasi biometrik yang ada pada aplikasi siskohat
f. Print out SPPH dan nomor porsi melalui aplikasi
g. Mengecek/ memeriksa hasil print out
h. Scan dokumen asli, akta/ ijazah, Kir Kesehatan, dan dokumen perlengkapan lain kalau ada
i. Mengecek porsi/ tahun keberangkatan calon jemaah haji
j. Memilah dan mengarsipkan berkas jemaah pendaftar haji pertanggal daftar
k. Memilih dan mengarsipkan lembar porsi validasi sesuai tujuan
l. Memverifikasi lembar porsi perbank
m. Mengkroscek kelengkapan administrasi jemaah yang berangkat tiap tahun

n. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

o. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.[3]

Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada calon jemaah haji. Penggerakan dilakukan dalam hal ini untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan calon jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu didasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.[4]

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, sebagai berikut:

a. Pendaftaran calon jemaah haji

Pendaftaran haji merupakan kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan, penyetoran BPIH,

[3] Arsip Dokumen Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

[4] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 17 Mei 2018.

dan mendaftarkan diri pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, bagi masyarakat yang bermaksud untuk menunaikan ibadah haji dan dapat dilakukan pada setiap hari kerja tanpa dibatasi kuota haji nasional. Pendaftaran calon jemaah haji dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

1) Persayaratan Pendaftaran Haji

Syarat Pendaftaran calon jemaah haji untuk WNI:

a) Beragama Islam
b) Sehat jasmani dan rohani
c) Berusia minimal 12 (dua belas tahun) pada saat mendaftar dan memiliki tabungan atas nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH
d) Memiliki KTP masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah
e) Memiliki Kartu Keluarga
f) Memiliki Akta Kelahiran atau surat kenal lahir atau Buku Nikah atau Ijazah.[5]

Syarat Pendaftaran calon jemaah haji untuk WNI:

a) Memiliki paspor yang masih berlaku, sekurang-kurangnya enam bulan setelah pemberangkatan haji

[5] PMA RI No 29 Tahun 2015 Pasal 4

b) Memiliki dokumen keimigrasian/ izin tinggal, sekurang-kurangnya enam bulan setelah pemberangkatan
c) Memiliki izin masuk kembali (*re-entry*) ke Indonesia.

Syarat pendaftaran haji yang harus dipenuhi calon jemaah haji ialah sebagai berikut:

a) KTP/Kartu Pelajar Asli + Photocopy 10 lembar
b) Kartu Keluarga Asli + Photocopy 3 lembar
c) KIR Kesehatan dari Puskesmas Asli + Photocopy 3 lembar
d) Akta Lahir atau Buku Nikah atau Ijazah Asli + Photocopy 3 lembar
e) Tabungan Haji Asli + Photocopy 1 lembar
f) Map Merah 2 Lembar
g) Photo Haji (Latar Belakang Putih, Lebar wajah 75-80%) dengan ketentuan 3x4= 25 Lembar, 4x6= 16 Lembar.[6]
h) Warna baju/ kerudung kontras dengan latar belakang tidak memakai pakaian dinas, dan bagi jemaah haji wanita menggunakan busana muslimah dan tidak menggunakan kaca mata.[7]

[6] Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

[7] PMA RI No 29 Tahun 2015 Pasal 4.

2) Prosedur Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, sebagai berikut:

a) Calon jemaah haji yang belum mengetahui tinggi badan, berat badan dan golongan darah diminta datang ke Puskesmas untuk diperiksa terlebih dahulu;
b) Calon jemaah haji datang ke Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) untuk membuat tabungan haji dengan setoran awal sebesar Rp 25.000.000,- dan mengambil validasi setoran awal;
c) Calon jemaah haji datang ke Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dengan menyerahkan berkas persyaratan, mengisi Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH), input data, berfoto, dan sidik jari;
d) Setelah itu calon jemaah haji menerima porsi haji yang telah dicetak oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.[8]

[8] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 17 juli 2018.

b. Pembatalan calon jemaah haji

Pendaftaran calon jemaah haji dinyatakan batal apabila calon jemaah haji:

1) Meninggal dunia
2) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lainnya.
3) Menunda keberangkatan haji selama 2 (dua) kali musim haji.[9]

Setoran BPIH calon jemaah haji yang pendaftarannya dinyatakan batal maka akan dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai besaran BPIH yang disetorkan. Pengembalian setoran BPIH bagi calon jemaah haji dilakukan setelah jemaah memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

1) Untuk alasan meninggal, yaitu surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris (kalau ahli warisnya banyak), keterangan kematian dari desa, bukti setoran awal, SPPH, KTP, buku tabungan jemaah dengan buku tabungan ahli waris, beserta materai 6.000 sebanyak 4 lembar.
2) Untuk alasan kesehatan atau alasan lainnya, yaitu cukup materai 6.000 sebanyak 4 lembar, bukti setoran awal tabungan, SPPH, dan KTP.[10]

[9] Wawancara dengan Ibu Pujianti Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 14 Mei 2018.

[10] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 03 Juli 2018.

c. Pelayanan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Semua calon jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk membayar biaya perjalanan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan BPIH bekerjasama dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang ditunjuk oleh pemerintah, dari mulai pembukaan rekening tabungan haji, membayar setoran awal, dan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Adapun Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, diantaranya BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM).[11] Besaran biaya penyelenggaraan ibadah haji reguler tahun 2017 pada embarkasi Banjarmasin sebesar Rp 37. 705. 900,00 untuk calon jemaah haji Kalimantan Selatan termasuk di dalamnya Kabupaten Tanah Bumbu.[12] Dengan demikian dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menginformasikan serta melaksanakan proses pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji atau daftar ulang bagi calon jemaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun 2017.

[11] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 16 Mei 2018.

[12] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 29 Juni 2018.

d. Pelayanan Penyusunan Dokumen Kelengkapan Perjalanan Ibadah Haji

Pelayanan penyusunan dokumen-dokumen perjalanan haji dimulai dari untuk memenuhi keperluan pembuatan paspor haji. Calon jemaah haji yang terdaftar dan nomor porsinya masuk kedalam kuota pemberangkatan ibadah haji tahun 2017, maka akan dilayani dalam pembuatan paspor jemaah. Dalam pembuatan paspor calon jemaah haji diminta untuk melengkapi persyaratan untuk keperluan pembuatan paspor, seperti fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy salah satu dari ijazah, surat nikah, atau akta kelahiran dan menunjukkan dokumen aslinya. Tetapi bagi calon jemaah haji yang sebelumnya telah memiliki paspor, maka calon jemaah haji diminta untuk membawa fotocopy paspor yang dimilikinya tersebut dan disertai aslinya, juga membawa fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.[13] Pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terkait pembuatan paspor adalah mengkoordinir dan mendampingi calon jemaah haji dalam kegiatan pengumpulan dokumen-dokumen untuk keperluan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kabupaten Tanah Bumbu. Pembuatan paspor calon jemaah haji dikerjakan oleh kantor imigrasi Tanah Bumbu, biasanya dikumpulkan terlebih dahulu 10 sampai 20 jumlah dokumen jemaah haji baru dibawa ke

[13] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 14 Mei 2018.

kantor imigrasi untuk memudahkan rekomendasi paspor apabila kolektif. Sedangkan untuk biaya pembuatan paspor sebesar Rp 360.000,00 dengan rincian Rp 355.000,00 untuk imigrasi dan Rp 5.000,00 untuk biaya di bank, yang dibebankan kepada calon jemaah haji dan kemudian akan diganti pada saat di asrama haji.[14]

Setelah paspor selesai, maka selanjutnya mengajukan paspor ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan untuk mendapatkan visa haji. Persyaratan dalam mengajukan visa haji adalah dengan mengumpulkan paspor dan bukti setoran lunas. Prosedur pengurusan pervisaan paspor haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dimulai dari pengecekan data antara paspor dan bukti setoran lunas pendaftaran jemaah, setelah itu mengupdate data jemaah ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Setelah data terupdate maka selanjutnya mengirimkan berkas berupa paspor dan bukti setoran lunas ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu untuk diperiksa dan dikirimkan ke Kantor Pusat di Jakarta guna mendapatkan visa haji.[15]

[14] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 03 Juli 2017.

[15] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 03 Juli 2018.

e. Pelayanan Bimbingan Calon Jemaah Haji

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 2008 pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji. Pembinaan dimaksudkan untuk terwujudnya calon jemaah haji yang mandiri, yaitu kemampuan jemaah dalam memahami dan melaksanakan tatacara sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Pelayanan manasik haji untuk jemaah Tanah Bumbu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan, Kanwil dan orang-orang yang mempunyai sertifikasi pembimbing haji dalam pemberian materi manasik haji.[16]

Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu melakukan bimbingan manasik haji sebanyak 10 kali pertemuan. Berkoordinasi dengan KUA masing-masing kecamatan melakukan bimbingan kepada jemaah sebanyak 8 kali dan melaksanakan bimbingan di Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 2 kali.[17]

[16] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 03 Juli 2018.

[17] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 16 Mei 2018.

Tabel 4.1
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kabupaten/ Kota Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu 1438H/ 2017 M

No	HARI/ TANGGAL	NARASUMBER	JPL	MATERI
A.	**Bimbingan Manasik I**			
1.	Kamis, 25 Mei 2017	Drs. H. Abdul Basit, MM	2	Kebijakan Pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji
		Abdul Hadi, S. Ag	2	Pembentukan Kelompok Terbang dan Keselamatan Penerbangan
B.	**Bimbingan Manasik II**			
2.	Selasa, 18 Juli 2017	Dinas Kesehatan	2	Kebijakan Teknis Kesehatan Haji
		H. M. Salim, S. Pd.I	2	Pemantapan Manasik Haji Berbasis Qalbu dan Melestarikan Kemabruran haji

Tabel 4.2
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Manasik Haji Tingkat KUA Kecamatan, Kecamatan Simpang Empat, Kusan Hilir dan Satui Kabupaten Tanah Bumbu

No	HARI/ TANGGAL	NARASUMBER	JPL	MATERI
1.	**Bimbingan Manasik I**			
	Rabu, 05 Juli 2017		2	Bimbingan Manasik Ibadah/ Manasik Haji
			2	Bimbingan Manasik Kesehatan dan Pembentukan Karu/ Karom

2.	**Bimbingan Manasik II**			
	Kamis, 06 Juli 2017		4	Bimbingan Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umrah
3.	**Bimbingan Manasik III**			
	Sabtu, 08 Juli 2017		4	Proses Perjalanan Ibadah Haji
4.	**Bimbingan Manasik IV**			
	Senin, 10 Juli 2017		4	Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Umrah
5.	**Bimbingan Manasik V**			
	Selasa, 11 Juli 2017		4	Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji dan Adab Berhaji
6.	**Bimbingan Manasik VI**			
	Rabu, 12 Juli 2017		4	Pelaksanaan Arbain, Ziarah dan Praktik Ibadah Haji
7.	**Bimbingan Manasik VII**			
	Kamis, 13 Juli 2017		2	Manasik Perjalanan Ibadah Haji dalam penerbangan
			2	Adat Istiadat Masyarakat Arab Saudi dan Hikmah Ibadah Haji
8.	**Bimbingan Manasik VIII**			
	Sabtu, 15 Juli 2017		4	Manasik Kesehatan dan Pola Perlindungan Jemaah Haji

Kegiatan manasik haji ini dilaksanakan sebanyak 10 kali, yang pertama diadakan di Kabupaten sebagai pembukaan acara manasik dan yang 8 kali dilakukan di KUA Kecamatan untuk memperdalam ilmu manasik haji, dan yang terakhir dilaksanakan di Kabupaten sebagai penutup atau akhir dari keseluruhan rangkaian acara manasik haji.

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini dilaksanakan adalah untuk:

1) Memberikan bekal tentang penyelenggaraan ibadah haji bagi calon jemaah haji,
2) Memberikan keterampilan dan kemampuan tentang pelaksanaan ibadah haji,
3) Memberikan pengetahuan, kemampuan dan tata cara kesehatan dan keselamatan dalam pelaksanaan ibadah haji,
4) Memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang akan dan kemungkinan terjadi selama di perjalanan ataupun selama di tanah suci dan dalam rangka membentuk calon haji yang istitho'ah dan mandiri,
5) Melatih calon haji agar mengetahui apa saja yang harus dilakukan selama menunaikan ibadah haji, serta sebagai penyesuaian dengan segala hal yang akan digunakan selama menunaikan ibadah haji,

6) Meningkatkan pengetahuan calon jemaah haji tentang pelaksanaan ibadah haji,
7) Meningkatkan rasa persaudaraan dan rasa peduli antar calon jemaah haji,
8) Jemaah memahami tentang haji dan dapat mempraktekkan manasik haji secara benar.

Sebanyak 10 kali pertemuan bimbingan manasik haji yang telah dilaksanakan, tentunya terdapat kendala yang menghambat jalannya kegiatan bimbingan manasik, misalnya jemaah yang kurang memperhatikan saat praktek dalam manasik dan lain hal yang sifatnya menghambat suksesnya kegiatan manasik haji. Walaupun ada kendala dalam pelaksanaan manasik, namun alhamdulillah kegiatan manasik yang diadakan di Kabupaten Tanah Bumbu dan KUA Kecamatan telah selesai dan berhasil sesuai harapan.[18]

f. Pelayanan pembentukan rombongan dan regu serta Kelompok Terbang

Sebelum calon jemaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu membentuk rombongan dan regu. Jemaah haji diminta untuk mengisi form (Nama, Kecamatan, Nomor Hp, Keterangan) dan

[18] Arsip dokumen Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

memilih sendiri regu dan rombongannya melalui nomor regu dan rombongan yang telah disediakan. Satu regu terdiri dari 11 dan 12 jemaah dengan seorang ketua regu (karu) dan setiap 4 regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan jumlahnya ada 45 dan 46 orang ditambah ketua rombongan (karom).[19] Jemaah haji Tanah Bumbu berdasarkan hasil *qur'ah* (pengundian) kloter di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kal-Sel yang diwakilkan oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, Kabupaten Tanah Bumbu termasuk dalam kloter 5 bergabung dengan Kabupaten Tapin, dan 4 jemaah dari Kabupaten Tanah Bumbu yang merupakan jemaah cadangan, masuk dalam kloter 17.[20]

g. Pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji

Pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berkoordinasi dengan Pemerintahan Daerah setempat, yaitu dengan menyediakan transportasi berupa bis menuju embarkasi Banjarmasin. Calon jemaah haji Tanah Bumbu dilepas pada

[19] Wawancara dengan Ibu Siti Hariana Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

[20] Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 18 Mei 2018.

tanggal 03 Agustus 2017 setelah sholat subuh menuju ke embarkasi Banjarmasin.

Adapun laporan keberangkatan calon jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu tahun 1438 H/ 2017 M, sebagai berikut:

Jumlah total jemaah Kabupaten Tanah Bumbu 188 orang + 1 TPHD total 189 orang dengan ketentuan:

1) Laki-laki berjumlah : 86 orang
2) Perempuan berjumlah : 103 orang
3) Usia termuda berumur 26 tahun
4) Usia tertua berumur 76 tahun

Data Jemaah Perkecamatan:

1) Kecamatan Mentewe : 2 orang
2) Kecamatan Simpang Empat : 44 orang
3) Kecamatan Batulicin : 4 orang
4) Kecamatan Karang Bintang : 3 orang
5) Kecamatan Kusan Hilir : 83 orang
6) Kecamatan Kusan Hulu : 5 orang
7) Kecamatan Sungai Loban : 12 orang
8) Kecamatan Satui : 31 orang
9) Kecamatan Angsana : 3 orang

Jumlah Jemaah : 188 orang +
TPHD 1 = 189 orang

Jemaah Haji terbagi dalam 2 kali pemberangkatan yaitu Kloter 5 dan Kloter 17 Jemaah Tanah Bumbu bergabung dengan Kabupaten Tapin kloter 5 BDJ Banjarmasin berjumlah 185 Jemaah Haji, dan kloter 17 berjumlah 4 jemaah yang berasal dari Kec. Simpang Empat dan Satui.

Empat Jemaah Haji yang masuk dalam kloter 17 adalah jemaah haji yang sebelumnya masuk jemaah haji cadangan, yang berasal dari 2 jemaah dari Kec. Simpang Empat dan 2 jemaah dari Kec. Satui.

Tanggal Berangkat Kloter 5 Tanah Bumbu dan Tapin

1) Masuk Asrama Embarkasi Banjarmasin pada Hari Jumat tanggal 04 Agustus jam 16.00 wita
2) Berangkat dari Asrama Embarkasi ke Jeddah 05 Agustus jam 15.40 wita
3) Tiba di Bandara King Abdul Aziz Jeddah tanggal 05 Agustus jam 20.45 setempat.
4) Berangkat dari Jeddah ke Tanah Air tanggal 14 September 2017 jam 22.50 setempat.
5) Tiba di Indonesia 15 September 2017 jam 16.15 wita.[21]

[21] Arsip Laporan Kegiatan Keberangkatan Jemaah Calon haji Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 1438 H/ 2017 M Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

h. Pelayanan kepulangan jemaah haji

Setelah jemaah haji selesai melaksanakan ibadah haji, maka proses pelayanan terakhir adalah pemulangan jemaah haji kembali ke Kabupaten Tanah Bumbu.

Bentuk pelayanan pemulangan jemaah haji tahun 2017 oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah dalam menyiapkan transportasi berupa satu buah bis untuk ditumpangi jemaah haji menuju kepulangan ke Tanah Bumbu. Para jemaah haji disambut oleh Kepala Kementerian Agama Tanah Bumbu dan Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menyambut kedatangan jemaah haji di asrama haji Banjarmasin. Kemudian jemaah digiring untuk istirahat sejenak di asrama haji. Selanjutnya jemaah haji dilepas untuk kemudian menuju ke tempatnya masing-masing. Sebagian dari jemaah haji ada yang menggunakan bis, sebagian lagi dengan keluarganya.[22]

Selanjutnya dalam rangka terlaksananya kesuksesan pelayanan, oleh sebab itu diperlukan pengawasan. Pengawasan atau evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang bermaksud mengadakan penilaian atas suatu pekerjaan. Proses pengawasan yang diterapkan pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah dengan melakukan rapat evaluasi diantara

[22] Wawancara dengan Ibu Pujianti staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 06 Juli 2018.

staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Selain itu, rapat evaluasi yang diadakan Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan yang mana dihadiri oleh seluruh Kepala Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, dan para petugas haji seperti Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHI). Hal yang dibahas mengenai seputar kendala yang dialami selama keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air.[23]

2. Problematika Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 1438 H/ 2017 M

a. Problematika pada jemaah haji

1) Kesalahan data dari jemaah haji. Data yang biasanya salah tersebut seperti nama dan tempat tanggal lahir yang berbeda antara di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan di surat-surat lain seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta Ijazah. Hampir semua data jemaah haji salah, tetapi masih bisa diperbaiki selama jemaah haji belum mempunyai paspor. Dalam mengatasi masalah jemaah yang seperti ini, sebelum penerbitan paspor, jemaah diminta untuk memperbaiki datanya. Proses perbaikannya dilihat dulu apakah perbedaan datanya terletak di KTP, KK atau Akta, maka jemaah diminta

[23] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 22 Mei 2018.

untuk mengurusnya ke Kantor Capil (Catatan Sipil). Apabila letak perbedaannya di buku nikah, maka jemaah diminta mengurusnya ke KUA.

2) Adanya calon jemaah haji yang tidak memiliki dokumen inti atau pendukung seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Ijazah.
3) Jemaah haji mengganti data identitas diri tanpa melapor dulu ke bagian Seksi Penyelenggara Haji, dikarenakan waiting list yang panjang, sehingga jemaah bisa lupa kalau sebelumnya sudah pernah mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji. Sehingga ketika nomor porsi mereka keluar, informasi yang disampaikan oleh Seksi Penyelenggara Haji tidak sampai kepada jemaah haji tersebut.[24] Untuk mengatasi masalah jemaah haji yang seperti ini, langkah yang dilakukan staf bagian Penyelenggara Haji ialah dengan melakukan pencarian yang dibantu pihak-pihak terkait. Seperti, meminta bantuan kepada kepala KUA, kemudian dari KUA ke Penyuluh, dari Penyuluh kemudian ke Kepala Desa/ Ketua RT tempat Jemaah yang bersangkutan, dari Kepala Desa/ Ketua RT kemudian mencari informasi melalui tetangga dan orang terdekatnya.
4) Jemaah haji yang sebelumnya sudah memiliki paspor, tetapi nama di paspor berbeda dengan nama di setoran haji. Kasus

[24] Wawancara dengan Ibu Ridawati staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 16 Mei 2017.

ini dialami jemaah haji atas nama Ponikem (nama di setoran) atau Rustina (nama di paspor). Adapun dalam penyelesaian kasus seperti ini, jemaah yang bersangkutan diminta untuk melakukan sidang penetapan nama di pengadilan sidang Kabupaten Tanah Bumbu. Dikarenakan perubahan namanya yang begitu jauh, sehingga jemaah tersebut harus mengurusnya melalui persidangan. Seandainya perubahan namanya hanya pada selisih huruf, contoh: Rustina menjadi Rustini, maka prosesnya bisa dilakukan menggunakan Berita Acara Perbedaan (BAP) tidak melalui persidangan.[25]

b. Problematika pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

1) Ruangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang belum memadai. Dikarenakan, tempatnya yang sempit sehingga tidak memadai untuk menampung banyak jemaah haji yang ingin berurusan. Serta, tidak adanya ruangan khusus untuk menyimpan koper jemaah haji yang datang dari Kanwil, sehingga koper tersebut mengambil tempat di bagian pendaftaran dan membuat ruangan pendaftaran bertambah sempit. Melihat kondisi ruangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah telah

[25] Wawancara dengan Ibu Pujianti Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 16 Mei 2018.

membuat proposal permohonan untuk pembangunan gedung khusus Penyelenggara Haji dan Umrah yang mana di dalamnya juga langsung disertai BPS (Bank Penerima Setoran), yang bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan Ibadah Haji kedepannya. Proposal permohonan tersebut diharapkan bisa direalisasikan di tahun 2019/ 2020 nanti.[26]

2) Peralatan yang menunjang pelayanan yang masih belum mencukupi. Seperti jumlah pengadaan laptop yang belum mencukupi. Sehingga dalam penunjang pelayanan masih menggunakan laptop pribadi.[27]
3) Kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan jemaah haji setibanya di tanah air.[28]
4) Tidak adanya website khusus Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu untuk memudahkan jemaah haji atau pihak lain yang bersangkutan untuk mengetahui berbagai informasi yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, khususnya informasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

[26] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 17 Mei 2018.

[27] Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 17 Mei 2018.

[28] Wawancara dengan Ibu Lilies Normalina Djainie Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 22 Juni 2018.

5) Letak tempat Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang kurang strategis, dikarenakan lumayan jauh dari perumahan penduduk dan BPS BPIH.
6) Tidak tersedianya kotak saran yang tujuannya untuk menjadi bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

C. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan pedoman dalam menjalankan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jemaah haji. Pembinaan, pelayanan dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi tonggak penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi pelaksana dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama. Kementerian Agama pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kabupaten Tanah Bumbu yang menjadi pelaksana dalam menyelenggarakan ibadah haji di Kabupaten Tanah Bumbu, yang bertanggungjawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Tanah Bumbu. Oleh karena itu, dalam

rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menerapkan manajemen pelayanan dengan memperhatikan tahapan dalam fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, serta pengawasan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahap pertama yaitu perencanaan. Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dimulai dari perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Apa yang menjadi tugas Kementerian Agama dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 disusun dalam bidang-bidang pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pemulangan jemaah haji. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, diantaranya: perencanaan pendaftaran, perencanaan pelunasan BPIH, perencanaan pembatalan, perencanaan pengelolaan dokumen kelengkapan perjalanan ibadah haji, perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), perencanaan pemberangkatan, dan perencanaan pemulangan. Menurut hemat peneliti, dalam keseluruhan perencanaan program-program pelayanan yang

dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tersebut secara umum telah sesuai dengan teori perencanaan yaitu penggunaan tugas kementerian agama sebagai perkiraan atau asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan merumuskan atau menyusun bidang-bidang pelayanan yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahapan yang kedua yaitu pengorganisasian. Setelah bidang-bidang pelayanan telah terencanakan, selanjutnya dilakukan pengorganisasian staf Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang telah sesuai dengan teori pengorganisasian yaitu penempatan orang-orang atau pegawai terhadap kegiatan-kegiatan pembagian tugas kerja.

Adapun bentuk pengorganisasian di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, sebagai berikut: Abdul Hadi, S. Ag (sebagai Ketua Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah), Ridawati, S. Ag (sebagai pengelola sistem informasi dan pendaftaran haji), Pujianti (sebagai pengelola akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji), Mustaqim, S. Pdi (sebagai pengelola sistem informasi dan pendaftaran haji), Siti Hariana, S. Kom (sebagai pengelola keuangan haji sekaligus siskohat haji), dan Hanisa (sebagai siskohat haji).

c. Penggerakan atau Pelaksanaan (*Actuating*)

Tahapan ketiga yaitu penggerakan, yaitu meminta para pelaksana dalam hal ini staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu untuk melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada jemaah haji. Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji berlandaskan pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan calon jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu didasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2017, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pelunasan, pelayanan pembatalan, pelayananan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan dokumen-dokumen ibadah haji, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom), pelayanan pemnberangkatan, dan pelayanan pemulangan.

Adapun dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan

bentuk pelayanan, yaitu pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terlihat dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada calon jemaah haji terkait persyaratan dan prosedur pengurusan pendaftaran, pelunasan, pembatalan kepada calon jemaah haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata. Pelayanan lisan diberikan kepada calon jemaah haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui tatap muka secara langsung di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ataupun di luar Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, di Kecamatan ataupun KUA dalam sebuah pertemuan. Pelayanan lisan secara tidak langsung juga diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, yaitu dengan melalui media telepon, calon jemaah haji atau pihak yang berkepentingan dapat melakukan tanya jawab kepada staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu melalui telepon pada jam kerja, sehingga calon jemaah haji atau pihak yang berkepentingan tidak harus datang langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam rangka pemberian layanan lisan, staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dituntut harus memahami masalah-masalah seputar perhajian, baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan. Dilihat dari pelayanan tulisan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, yaitu pelayanan tulisan berupa petunjuk, informasi terealisasikan dengan adanya tulisan dan banner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran, pembatalan, serta alur dalam melakukan pendaftaran maupun pembatalan yang terdapat di dalam ruangan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, selain itu juga dengan adanya grup *whatsApp* yang dibuat untuk membagikan informasi maupun menjawab pertanyaan calon jemaah haji terkait persiapan keberangkatan pada tahun berjalan. Hanya saja Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tidak memiliki *website* tersendiri yang bisa diakses masyarakat Tanah Bumbu yang merupakan salah satu bentuk pelayanan tertulis yang seharusnya bertujuan untuk mengetahui berita-berita terbaru dari Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Pelayanan berupa permohonan, pemberian atau penyerahan dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang berkoordinasi dengan lembaga pemerintah yang mempunyai peran andil dalam

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kabupaten Tanah Bumbu. Namun terkait pelayanan keluhan berupa tulisan belum terdapat dalam Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu seperti kotak saran pelayanan, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Selain itu, pelayanan tulisan yang terdapat di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu perlu adanya pembaruan yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan haji yang baru, sehingga pelayanan tulisan yang ada tidak hanya sebagai pajangan semata, melainkan sebagai sumber informasi bagi jemaah maupun orang yang berkepentingan.

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan perbuatan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam hal ini dapat dilihat dari cara staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat), baik dalam hal pendaftaran maupun *update* data jemaah, pelayanan pembatalan haji, pelayanan penyusunan

dokumen paspor haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Tahap yang keempat yaitu pengawasan. Proses pengawasan yang diterapkan pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah dengan melakukan rapat evaluasi diantara staf PHU, Kepala Seksi PHU dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Selain itu, rapat evaluasi yang diadakan Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan yang mana dihadiri oleh seluruh Kepala Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, dan para petugas haji seperti Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHI). Hal yang dibahas mengenai seputar kendala yang dialami selama keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air. Maksud dari rapat evaluasi tersebut ialah untuk menilai kinerja Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam pelaksanaannya memberikan pelayanan kepada jemaah haji untuk kemudian dibuat perbaikan apabila terdapat kekuarangan, sesuai teori pengawasan bahwa salah satu kegiatan dalam pengawasan ialah menilai pelaksanaan yang apabila perlu dilakukan perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Jadi, manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam aktivitasnya yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasiaan, penggerakan atau pelaksanaan, serta pengawasan dalam memberikan pelayanan untuk jemaah haji menurut hemat peneliti telah terlaksana dan dapat dikatakan baik, berdasarkan indikator pelayanan yang baik sebagai berikut:

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan jemaah haji, seperti tersedianya layanan secara tidak langsung melalui telepon atau *whatsapp*, sehingga jemaah tidak harus ke kantor untuk menanyakan sesuatu.
b. Mendapatkan pelayanan wajar, jemaah haji mendapatkan pelayanan yang sewajarnya seperti tersedianya tempat duduk tunggu untuk jemaah, staf yang tanggap dalam melayani berbagai pertanyaan mengenai ibadah haji, jemaah mendapat bimbingan manasik sesuai ketentuan yang ada yaitu sebanyak 10 kali pertemuan, pelayanan pemberangkatan dan pemulangan dengan menggunakan transportasi bis yang disediakan Pemda.
c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dalam artian semua lapisan masyarakat siapapun itu, pegawai, buruh, ataupun pedagang, semuanya diperlakukan sama oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam hal pemberian layanan ibadah haji.

d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.[29] Jemaah haji mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dari Kementerian Agama tentunya dalam memberikan informasi mengenai biaya penyelenggaraan ibadah haji, serta biaya pembuatan paspor yang ditanggung jemaah ketika di kantor imigrasi, yang dijanjikan akan dikembalikan pada saat di asrama haji.

2. Analisis Problematika Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang diamanatkan pelaksanaannya kepada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam rangka proses pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu oleh staf seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah terdapat beberapa problematika yang timbul dalam melayani jemaah haji. Akan tetapi, staf seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah telah berusaha memberikan pelayanan dalam mengatasi problematika tersebut. Sehingga pelayanan yang mereka berikan tidak hanya sebatas tuntutan sebagai penyedia jasa layanan, melainkan memiliki makna sebagaimana berikut:

[29] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 47.

a. *Self awarness and Self esteem*, yaitu adanya kesadaran diri dari masing-masing staf Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (Kemenag Tanbu) dalam menyelesaikan masalah jemaah haji dengan ikhlas tanpa imbalan.
b. *Empathy and Enthusiasm*, menunjukkan rasa empati dan antusias dalam memberikan pelayanan, sikap ini terlihat dari pelayanan yang diberikan staf PHU Kemenag Tanbu ketika ada jemaah yang ingin konsultasi mengenai pengumpulan dokumen kelengkapan haji, terlebih dahulu staf PHU menyapa dan menanyakan hal apa yang bisa mereka bantu.
c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, sikap ini dapat terlihat dari usaha staf PHU Kemenag Tanah Bumbu dalam memberikan saran yang menurut mereka tidak memberatkan jemaah dalam mengurusnya, seperti jemaah yang tidak memiliki salah satu dokumen pilihan untuk mendaftar haji seperti akta lahir, ijazah ataupun buku nikah. Maka staf PHU mengarahkan jemaah untuk membuat akta lahir saja, karena lebih mudah urusannya dibanding membuat buku nikah.
d. *Victory and Vision*, dalam rangka membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Terlihat dari usaha Kepala Seksi PHU Kemenag Tanah Bumbu dalam mengajukan proposal pembangunan gedung baru khusus untuk Penyelenggaraan Ibadah

Haji dan Umrah yang bertujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan kedepannya.

e. *Impressive and Improvement*, pelayanan yang mengesankan dari staf PHU Kemenag Tanah Bumbu terlihat dari cara mereka memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam memenuhi keperluan jemaah haji, seperti ketika jemaah haji menanyakan sesuatu hal berkenaan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci, staf PHU Kemenag Tanbu dapat menjelaskan dengan tanggap berkenaan pertanyaan dari jemaah tersebut.

f. *Care, Cooperativenss, and Communication*, sikap ini terlihat dari cara staf PHU Kemenag dalam membimbing jemaah haji dalam menyelesaikan semua keperluan mereka sebelum berangkat menuju tanah suci, seperti selalu mengingatkan jemaah haji untuk tidak menunda-nunda dalam menyelesaikan pelunasan, karena dapat berakibat keberangkatan mereka tertunda ke tahun selanjutnya. Dalam rangka menjalin komunikasi dengan jemaah haji, staf PHU Kemenag Tanah Bumbu tidak hanya melakukan pelayanan pada hari-hari kerja, mereka juga dapat melayani jemaah haji di luar hari-hari kerja seperti melalui telepon maupun grup *whatsapp* yang telah mereka buat, sehingga komunikasi mereka terus terjalin di dalam maupun di luar hari-hari kerja.

g. *Evaluation and Empowerment*, usaha melakukan penilaian atau evaluasi kerja dilakukan dalam bentuk mengadakan rapat

koordinasi dengan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta para staf PHU Kemenag Tanah Bumbu.