BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil Kantor Kementerian Agama Kota banjarmasin

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan instansi vertikal yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai perangkat Kementerian Agama di tingkat kota, kantor ini bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang agama di wilayah kota Banjarmasin yang meliputi lima kecamatan: Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Utara, dan Banjarmasin Tengah. Di setiap kecamatan tersebut terdapat Kantor Urusan Agama (KUA), sehingga total KUA yang dibawahi sebanyak 5 unit. Selain itu, kantor ini juga mengelola 7 madrasah. Keberadaan KUA dan madrasah menunjukkan bahwa cakupan tugas Kementerian Agama tidak hanya sebatas pada pelayanan haji dan umrah, tetapi juga mencakup bimbingan masyarakat Islam dan Pendidikan Agama.[110]

Secara historis, Kantor Kementerian Agama Kita Banjarmasin memiliki perjalanan kelembagaan yang panjang dan tidak terlepas dari sejarah Kementerian Agama Republik Indonesia. Berdasarkan data profil dari website resmi kantor

[110] Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, *LAPORAN KINERJA TAHUN 2024 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN* (Banjarmasin: Kemenag Kota Banjarmasin, 2024).

tersebut, pada tanggal 3 Januari 1946, Pemerintah Republik Indonesia resmi mendirikan Departemen Agama RI (sekarang Kementerian Agama). Keberadaan departemen ini menjadi tonggak penting bagi pengelolaan urusan keagamaan di seluruh Indonesia, termasuk di Kalimantan Selatan. Setahun kemudian, tepatnya 1947, berdiri Kantor Urusan Agama Kota Praja Banjarmasin yang merupakan cikal bakal Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin saat ini. Pada masa awal kemerdekaan, kantor ini berperan vital dalam mengatur urusan pernikahan, perceraian, rujuk, serta bimbingan masyarakat Islam di wilayah Kota Banjarmasin yang saat itu masih berbentuk kota praja.[111]



Gambar 4.1: *Bangunan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin*

[111] "Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin."

Dari sisi sumber daya manusia, berdasarkan data Aplikasi SIMPEG per 1 Oktober 2024, jumlah pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin mencapai 788 orang, terdiri dari 664 PNS, 104 PPPK, dan 20 non-ASN.[112] Rincian per seksi disajikan pada tabel berikut:

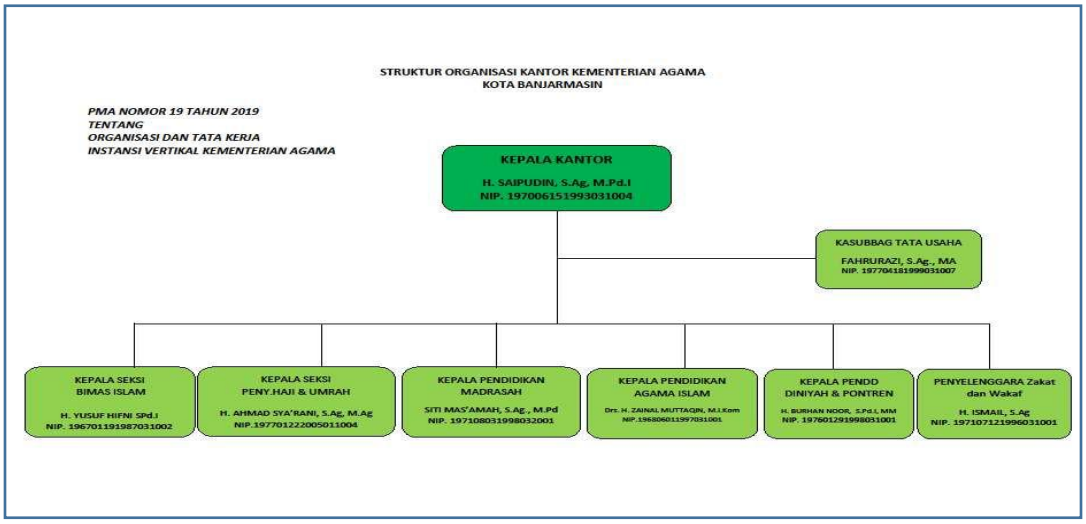
No	Unit Kerja	Jumlah Pegawai (Orang)		
		PNS	PPPK	Non ASN
1	Sub Bagian Tata Usaha	25	10	8
2	Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	73	29	10
3	Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf	2	2	-
4	Seksi Pendidikan Madrasah	543	59	2
5	Seksi Pendidikan Agama Islam	12	-	-
6	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	4	2	-
7	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	5	2	-
TOTAL		664	104	20

Tabel 4.1: *Data Jumlah Pegawai di Lingkungan Kemenag Kota Banjarmasin*

Dari sisi kewenangan, meskipun secara hierarkis Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berada di bawah Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan, Seksi PHU memiliki otonomi teknis yang cukup besar dalam melaksanakan program haji di tingkat kota, seperti menyusun rencana kerja,

[112] Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, *LAPORAN EVALUASI KINERJA PROGRAM DAN ANGGARAN TRIWULAN IV TA.2024* (Banjarmasin: Kemenag Kota Banjarmasin, 2025), 14.

mengalokasikan anggaran, dan melakukan inovasi pelayanan sepanjang tidak bertentangan dengan kebijakan pusat. Namun, untuk hal-hal strategis seperti penetapan kuota, perubahan prosedur pendaftaran, atau kebijakan teknis lainnya. Seksi PHU harus berkoordinasi dan mendapatkan persetujuan dari Kantor Wilayah Provinsi. [113] Dengan demikian, profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa instansi ini memiliki legitimasi historis dan struktural yang kuat dalam menyelenggarakan pelayanan haji.



Gambar 4.2: *Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin*

b. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) merupakan unit kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang secara khusus bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan haji dan umrah. Seksi PHU diperkuat

[113] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

oleh 7 orang pegawai, terdiri dari 5 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 2 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Kepala Seksi PHU dijabat oleh Bapak H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag., yang memiliki wewenang dan tanggung jawab penuh terhadap seluruh rangkaian penyelenggaraan haji di tingkat kota.[114]

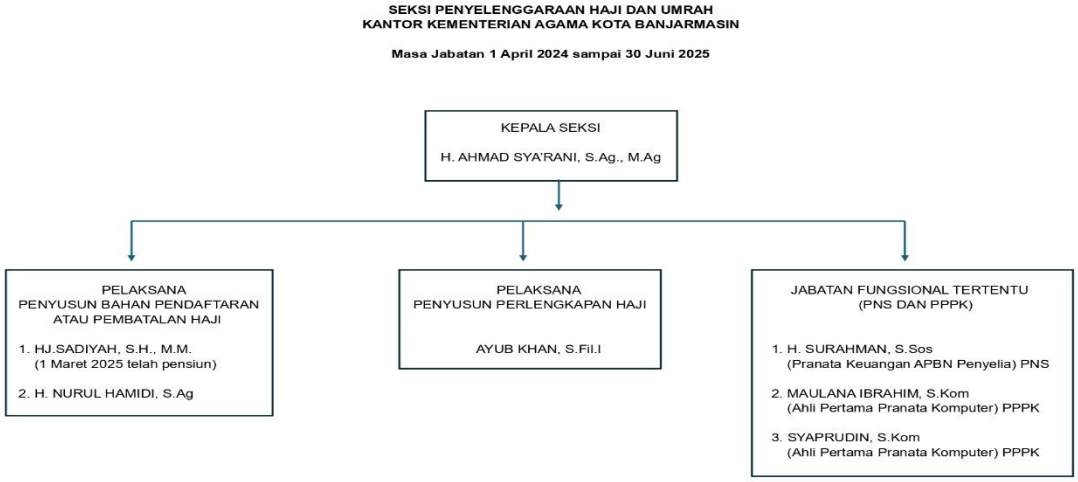
Struktur organisasi Seksi PHU disusun berdasarkan pembagian tugas fungsional, meskipun tidak secara formal terbagi dalam sub-sub bagian. Adapun pembagian tugas di dalam seksi ini meliputi:

a. Kordinator pendaftaran, yang mengelola proses pendaftaran calon jemaah mulai dari verifikasi dokumen hingga penerbitan nomor porsi.
b. Petugas pengelola data dan sistem informasi, yang bertanggung jawab atas penginputan data ke dalam SISKOHAT serta pemeliharaan database.
c. Petugas pembinaan dan bimbingan manasik, yang merencanakan dan melaksanakan program bimbingan haji di tingkat kota dan kecamatan.
d. Petugas dokumen perjalanan dan pemberangkatan, yang mengurus paspor, visa, dan manifes kloter.
e. Petugas pelaporan dan evaluasi, yang mengumpulkan data kinerja dan menyusun laporan tahunan.

Adapun pembagian tugas ini bersifat fleksibel dan dapat saling menggantikan ketika terjadi kepadatan pelayanan.[115] Selain itu, Seksi PHU juga

[114] Banjarmasin, *LAPORAN EVALUASI KINERJA PROGRAM DAN ANGGARAN TRIWULAN IV TA.2024*, 4.
[115] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, Hj, Sadiyah S.H pada 06 Oktober 2025

berkoordinasi dengan lima Kantor Urusan Agama (KUA) di tingkat kecamatan, terutama dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji. KUA berperan sebagai ujung tombak pembinaan karena lokasinya lebih dekat dengan calon jemaah. Namun, untuk urusan pendaftaran dan administrasi pemberangkatan, kewenangan tetap berada di tingkat kota.[116]



Gambar 4.3: *Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)*

4. Visi, Misi, dan Tugas Pokok Seksi PHU

Sebagai bagian integral dari Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Seksi PHU mengacu pada visi dan misi institusional yang telah ditetapkan. Adapun visi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah: "*Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat,*

[116] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong". [117]Visi ini menjadi arah umum bagi seluruh unit kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, termasuk Seksi PHU. Dalan konteks penyelenggaraan haji dan umrah, visi tersebut dimaknai sebagai upaya untuk menghasilkan jemaah haji yang tidak hanya sehat dan sehat secara fisik, tetapi juga memiliki pemahaman keagamaan yang mendalam, sikap rukun dan toleran, serta mampu menjadi teladan bagi masyarakat setelah kembali ke Tanah Suci.[118]

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menetapkan tujuh misi. Seksi PHU secara khusus mengemban misi kelima, yaitu: "*Mewujudkan Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel di Kota Banjarmasin*". Misi ini menjadi pedoman utama bagi Seksi PHU dalam menjalankan seluruh rangkaian pelayanan haji, mulai dari pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan, hingga pemulangan jemaah. Kualitas dimaknai sebagai pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan memenuhi standar. Akuntabilitas dimaknai sebagai pertanggungjawaban yang transparan terhadap setiap tahapan pelayanan, baik secara administratif, finansial, maupun moral.[119]

Secara lebih spesifik, tugas pokok Seksi PHU mengacu pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2019 tentang organisasi dan Tata Kerja

---

[117] "VISI MISI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN," *Banjarmasinkota.Kemenag.Go.Id*, accessed April 18, 2026, https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/visimisi.
[118] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025
[119] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

Instansi Vertikal Kementerian Agama. Berdasarkan regulasi tersebut, Seksi PHU bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang-bidang berikut:

a. Pendaftaran dan Pembatalan Haji: Meliputi pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler, verifikasi dokumen, penerbitan nomor porsi, serta penanganan pembatalan keberangkatan jika diperlukan.
b. Bimbingan Manasik: Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan bimbingan manasik haji, baik di tingkat kota maupun di kecamatan melalui KUA.
c. Bina Haji Reguler: Melakukan pembinaan berkelanjutan kepada jemaah haji reguler, mencakup aspek pengetahuan ibadah, kesiapan mental, dan fisik.
d. Penyelenggaraan Haji Khusus dan Umrah: Melakukan pelayanan dan bimbingan teknis bagi calon jemaah haji khusus dan umrah yang diselenggarakan melalui Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) resmi.
e. Transportasi dan Dokumen Haji Reguler: Mengurus dan memfasilitasi dokumen perjalanan jemaah seperti paspor dan visa, serta mengkoordinasikan transportasi jemaah dari embarkasi hingga ke Tanah Suci.
f. Administrasi Keuangan Haji: Mengelola administrasi keuangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji termasuk Biaya Perjalanan Ibadah

Haji (BPIH).[120]

5. Kondisi Calon Jemaah Haji Tahun 2024

Untuk memahami konteks menajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan haji di kota Banjarmasin, penting untuk mengetahui gambaran kondisi jemaah haji pada tahun 2024. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin per bulan Mei 2024, jumlah jemaah haji yang terdaftar dalam daftar tunggu (*waiting list*) mencapai 12.845 orang. Angka ini merupakan akumulasi dari pendaftaran beberapa tahun terakhir yang masih menunggu giliran pemberangkatan.

Sementara itu, kuota haji yang dialokasikan oleh pemerintah pusat untuk Kota Banjarmasin pada tahun 2024 hanya sebesar 578 orang. Perbandingan antara jumlah pendaftar dalam waiting list dengan kuota tahunan menghasilkan rasio sekitar 22:1, artinya setiap 22 orang yang mendaftar, hanya 1 orang yang dapat berangkat dalam satu tahun. Rasio ini menjadi tantangan utama dalam pelayanan, karena masa tunggu keberangkatan menjadi sangat panjang, yaitu rata-rata 10 hingga 15 tahun, bahkan lebih. Kondisi ini tentu mempengaruhi tingkat kepuasan dan harapan calon jemaah, serta menuntut petugas untuk mampu mengelola ekspektasi masyarakat dengan baik.[121]

---

[120] Kementrian Agama RI, *PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2019 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA KEMENTERIAN AGAMA* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 209AD), 17–18.

[121] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

Lebih lanjut, berdasarkan data demografi calon jemaah, diketahui bahwa sekitar 45% dari total calon jemaah yang terdaftar berusia di atas 60 tahun. Kelompok lansia ini memerlukan pendekatan pelayanan yang khusus, baik dalam hal pendaftaran, misalnya pendampingan teknis karena keterbatasan penguasaan teknologi, maupun dalam hal pembinaan, seperti pemberian materi kesehatan, fisik, dan keselamatan yang lebih intensif. Kondisi ini menjadi perhatian tersendiri bagi Seksi PHU dalam merancang program pelayanan yang inklusif dan ramah lansia. Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang petugas Seksi PHU, Hj. Sadiyah M.H dalam wawancara pada tanggal 6 Oktober 2024, "*Kami harus ekstra sabar melayani calon jemaah lansia, baik saat pendaftaran maupun saat bimbingan. Mereka butuh penjelasan berulang dan pendampingan lebih*".[122]

B. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024

Manajemen pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji merupakan pintu gerbang pertama bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Proses pendaftaran yang tertib, transparan, dan akuntabel memberikan kepastian hukum serta kenyamanan bagi calon Jemaah. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, manajemen pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dianalisis menggunakan fungsi-fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) akan dijabarkan sebagai berikut:

[122] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, Hj, Sadiyah S.H pada 06 Oktober 2025

1. *Planning* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin melakukan perencanaan yang matang sebelum membuka pendaftaran. Perencanaan ini meliputi beberapa aspek penting yang akan diuraikan sebagai berikut:

b. Sosialisasi Kuota dan Jadwal. Kantor Kementerian Agama melakukan penyebarluasan informasi mengenai kuota haji yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, termasuk rincian kuota yang dialokasikan untuk pemberangkatan jemaah di Kota Banjarmasin. Diketahui bahwa kuota haji nasional pada tahun 2024 berjumlah 221.000 jemaah, yang terdiri atas 92% untuk haji regular dan 8% haji khusus. Dari total kuota tersebut, Kota Banjarmasin memperoleh alokasi kuota sebanyak 578 Jemaah. Selain itu, proses pendaftaran haji dibuka setiap hari kerja sesuai dengan jam operasional kantor. Sementara itu, jadwal pembinaan bagi calon jemaah haji akan diumumkan kemudian setelah perencanaan dari tim pembimbing haji Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan tersusun secara optimal. Informasi terkait kuota dan jadwal tersebut disampaikan melalui berbagai media, seperti media lokal, situs web resmi, serta akun media sosial resmi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.[123]

c. Penyiapan Sumber Daya Manusia. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin mempersiapkan tenaga khusus guna memberikan pelayanan

[123] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Nurul Hamidi, S.Ag pada 06 Oktober 2025

kepada masyarakat dalam proses pendaftaran haji. Dalam hal ini, staf Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang telah mendapatkan pelatihan ditugaskan untuk menangani seluruh tahapan pendaftaran, mulai dari pelayanan informasi, penerimaan berkas, hingga penginputan data ke dalam Sistem Komputersasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

d. Penyiapan Sarana dan Prasarana. Kantor menyediakan loket-loket pelayanan, formulir pendaftran, serta perangkat komputer dan jaringan internet yang memadai untuk mengakses sistem SISKOHAT.[124]

Adapun prosedur pendaftaran yang berlaku mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah haji Reguler, yang terdiri dari delapan tahapan utama:

a. Pembukaan tabungan haji di BPS-BPIH dengan setoran awal Rp25.000.000.
b. Penandatanganan surat pernyataan.
c. Transfer setoran ke BPKH.
d. Penerbitan bukti setoran.
e. Verifikasi dokumen di Kantor Kemenag seusai domisili.
f. Pengisian SPPH dan pengambilan biometrik.
g. Penerbitan nomor porsi pemberangkatan.

[124] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

h. Masuk daftar tunggu (*waiting list*) pemberangkatan.[125]

2. *Organizing* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024

Struktur organisasi pada Seksi PHU dirancang untuk mendukung kelancaran pelayanan melalui pembagian tugas yang jelas. Kepala Seksi PHU bertindak sebagai koordinator yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses pendaftaran. Pada tahap awal, seorang staf ditempatkan di loket informasi untuk memberikan penjelasan awal mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran, dengan jumlah pelayanan berkisar antara 10 hingga 20 calon jemaah per minggu. Selanjutnya, petugas penerimaan berkas bertugas memeriksa kelengkapan serta keabsahan dokumen yang diajukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan bukti setoran awal. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kekurangan, calon jemaah diminta memperbaiki dokumen tersebut terlebih dahulu. Setelah itu, petugas input data bertugas melakukan entri data ke dalam SISKOHAT serta pengambilan foto dan biometrik (sidik jari). Proses ini umumnya dilakukan secara berpasangan dan bersamaan untuk meminimalisir kesalahan. Secara keseluruhan, proses verifikasi berkas hingga penginputan data ke dalam SISKOHAT umumnya memerlukan waktu sekitar 15-20 menit per calon Jemaah dalam kondisi normal.[126]

---

[125] RI, *KEPUTUSAN DIREKTUR JENDRAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH NOMOR 244 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENDAFTARAN JEMAAH HAJI REGULER*.

[126] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Nurul Hamidi, S.Ag pada 06 Oktober 2025

3. *Actuating* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, proses pelaksanaan pendaftran berjalan dengan tahapan sebagai berikut:

a. Calon Jemaah datang ke kantor untuk mendapatkan formulir dan melengkap persyaratan berkas (KTP, KK, Bukti Setoran, dan lain-lain).
b. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen. Jika belum lengkap, calon Jemaah diminta melengkapinya.
c. Setelah dokumen lengkap, petugas melakukan input data ke SISKOHAT dan pengambilan biometrik.
d. Calon jemaah kemudian mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) sekaligus nomor porsi sebagai bukti sah terdaftar dalam daftar tunggu haji.[127]

Berdasarkan hasil observasi, jumlah rata-rata calon jemaah yang datang untuk mendaftar maupun berkonsultasi berkisar antara 2 hingga 5 orang per hari. Namun, menurut Hj. Sadiah S.H, jumlah tersebut meningkat signifikan menjelang masa keberangkatan, di mana jumlah pengunjung loket pelayanan bisa 20 hingga 40 jemaah setiap harinya.[128] Menyikapi kondisi tersebut, Kepala Seksi PHU mengambil langkah membuka layanan lebih awal, yakni pukul 07.30, serta menambah petugas dari seksi lain guna mengoptimalkan pelayanan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu calon jemaah, diperoleh keterangan

[127] Hasil Observasi pada Loket Pelayanan Petugas PHU di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tanggal 6-8 Oktober 2025
[128] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, Hj, Sadiyah S.H pada 06 Oktober 2025

bahwa proses pendaftaran tidak selalu berjalan dalam satu kali kunjungan. Beliau mengatakan: "*Saya sudah datang tiga kali kesini. Pertama hanya bertanya-tanya, kedua bawa dokumen, tapi belum lengkap, baru ketiga ini selesai. Mungkin sosialisasinya perlu lebih gencar lagi karena saya yang tua ini cukup gaptek untuk mengakses informasi di media sosial.*"[129]

4. *Controlling* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024

Pengawasan terhadap proses pendaftaran haji dilaksanakan melalui beberapa mekanisme pengendalian sebagai berikut:

a. Pengawasan langsung oleh Kepala Seksi PHU, yang dilakukan terhadap kinerja petugas di loket, mencakup keramahan, ketepatan waktu, dan kepatuhan prosedur. Jika ditemukan kelemahan, segara diberikan arahan perbaikan.
b. Pengawasan melalui Sistem SISKOHAT, yang memiliki mekanisme pengawasan internal karena data terintegrasi secara nasional. Pendaftran ganda dengan NIK yang sama akan ditolak sistem, dan setiap perubahan data akan tercatat dalam riwayat pencatatan (log).[130]
c. Pengawasan eksternal melalui partisipasi masyarakat, yakni kotak saran dan hotline pengaduan, meskipun pemanfaatannya masih sangat rendah.[131]

---

[129] Wawancara dengan salah satu calon jemaah, Bapak Idris pada tanggal 07 Oktober 2024
[130] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, Hj, Sadiyah S.H pada 06 Oktober 2024
[131] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2025

Secara umum, manajemen pelayanan pendaftaran haji telah berjalan dengan baik tersusun secara sistematis. Prosedur pelayanan pendaftaran yang diterapkan di kantor kementerian Agama mengacu pada ketentuan yang berlaku, yaitu Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah haji Reguler, sehingga pelaksanaan pendaftaran berjalan secara terarah dan terstruktur. Meskipun demikian, pada masa-masa puncak pelayanan, antrian panjang masih kerap terjadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas layanan perlu ditingkatkan, terutama dalam penambahan sumber daya manusia serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung optimalisasi pelayanan.

C. Manajemen Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024

Pembinaan calon jemaah haji merupakan aspek krusial untuk mempersiapkan ibadah yang mabrur. Melalui pembinaan, calon jemaah dibekali dengan pengetahuan manasik, kesiapan fisik, mental, serta pemahaman tentang kondisi di Tanah Suci. Seksi PHU memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pembinaan ini. Berdasarkan hasil penelitian, manajemen pembinaan dianalisis menggunakan fungsi-fungsi manajemen POAC dapat diuraikan sebagai berikut.

1. *Planning* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024

   Perencanaan program pembinaan dilakukan setahun sekali, biasanya

setelah kuota haji tahunan ditetapkan oleh pemerintah pusat.[132] Perencanaan ini melibatkan rapat koordinasi antara Kepala Seksi PHU, Kepala KUA se-Kota Banjarmasin, serta perwakilan pembimbing haji bersertifikat, yang hasilnya dituangkan dalam dokumen rencana kerja tahunan. Adapun komponen perencanaan pembinaan manasik haji tahun 2024 meliputi:

a. Penetapan materi pembinaan. Adapun materi wajib mengacu pada Keputusan Direktorat Jendral PHU Nomor 113 Tahun 2024 Tentang Bimbingan Manasik Haji bagi Jemaah Haji Reguler pada Kabupaten/Kota dan Kecamatan Tahun 1445 Hijriah/2024 Masehi, antara lain: fikih haji (rukun, wajib, sunnah, larangan haji), kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, layanan kesehatan haji dan perlindungan jemaah, layanan manasik haji bagi Jemaah haji lansia, hikmah haji, hak dan kewajiban Jemaah haji, tata kelola daging hadyu (DAM), senam haji Indonesia, serta materi tentang melestarikan haji mabrur.[133]
b. Penjadwalan dan lokasi. Untuk tahun 2024. Seksi PHU menetapkan pelaksanaan bimbingan manasik haji sebanyak 10 kali pertemuan. Kegiatan dibagi ke dalam dua tingkatan, yaitu delapan kali pertemuan di tingkat kecamatan, dan dua kali pertemuan dilaksanakan di tingkat kota.

[132]Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 06 Oktober 2024
[133] Agama, *Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 113 Tahun 2024 Tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Reguler Pada Kabupaten Kota Dan Kecamatan*, 6.

Bimbingan manasik tingkat kota dilaksanakan pada tanggal 18 dan 29 April 2024, bertempat di Hotel Nasa Banjarmasin. Sementara itu, bimbingan di tingkat kecamatan diselenggarakan pada tanggal 20 hingga 27 April di lokasi yang telah ditentukan oleh masing-masing KUA Kecamatan. Pembagian jadwal dan lokasi tersebut dirancang untuk memastikan seluruh calon jemaah haji memperoleh pembinaan secara merata dan terstruktur, baik pada tingkat kecamatan maupun tingkat kota.[134]

c. Penunjukan Narasumber. Seksi PHU menunjuk pembimbing haji bersertifikat dari Kementerian Agama Pusat. Pada tahun 2024, terdapat 15 orang pembimbing tersertifikasi di Kota Banjarmasin yang berasal dari kalangan akademisi, pegawai Kemenag, dan tokoh masyarakat berpengalaman. Untuk materi kesehatan, Seksi PHU bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin yang menurunkan tenaga kesehatan untuk memberikan penyulhan tentang *istithaah* kesehatan Jemaah haji.[135]

d. Penyiapan Sarana dan Anggaran. Untuk bimbingan di tingkat kota, Seksi PHU menyewa ballroom hotel dan menyediakan maket Ka'bah, area lempar jumrah mini, serta alat peraga lengkap. Anggaran pembinaan ini bersumber dari DIPA Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

---

[134] Humas KanKemenag Kota Banjarmasin, "Kemenag Banjarmasin Gelar Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Kota Banjarmasin," *Banjarmasinkota.Kemenag.Go.Id*, last modified 2024, accessed April 18, 2026, https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/artikel/kemenag-banjarmasin-gelar-bimbingan-manasik-bagi-jemaah-haji-reguler-kota-banjarmasin.

[135] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 08 Oktober 2025

dengan pagu anggaran Rp. 265.180.000 dengan realisasi penyerapannya sebesar 100% yang digunakan untuk honor pembimbing, konsumsi peserta, sewa tempat, dan pengadaan alat peraga.[136] Untuk bimbingan di tingkat kecamatan juga menggunakan pagu anggaran tersebut. Menurut pengakuan Kepala Seksi PHU, anggaran tersebut masih terbatas dibandingkan kebutuhan ideal, terutama untuk alat peraga yang memadai dan transportasi bagi peserta yang kediamannya cukup jauh.[137]

2. *Organizing* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024

Tim pelaksana pembinaan dibentuk secara khusus dengan pembagian peran yang jelas. Kepala Seksi PHU bertindak sebagai penanggung jawab program. Koordinator lapangan ditugaskan mengatur logistik, akomodasi narasumber, dan koordinasi dengan KUA. Petugas pendaftaran peserta bertugas mencatat kehadiran dan mendistribusikan ATK dan paket materi. Sedangkan moderator dan pembimbing haji (PIH) bertugas menyampaikan materi dan memandu praktik manasik haji. Selain itu, Seksi PHU berkoordinasi dengan lima KUA di tingkat kecamatan. Masing-masing KUA menunjuk seorang koordinator bimbingan yang bertanggung jawab mengatur jadwal, mengundang peserta, dan melaporkan kepada Seksi PHU. Namun untuk urusan pendaftaran dan administrasi pemberangkatan,

[136] Banjarmasin, *LAPORAN KINERJA TAHUN 2024 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN*, 48.
[137] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 08 Oktober 2025

kewenangan tetap berada di tingkat kota.[138]

3. *Actuating* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024

Pelaksanaan pembinaan tahun 2024 berlangsung dalam dua tingkat, yakni pada tingkat kota dan kecamatan. Adapun metode bimbingan yang digunakan meliputi ceramah, tanya jawab, peragaan, praktik manasik, dan simulasi. Adapun pelaksanaan pembinaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pembinaan di Tingkat Kota

Pembinaan di tingkat kota dilaksanakan dua kali. *Pertama*, acara pembukaan pada 18 April 2024 di Ballroom Hotel Nasa, yang dihadiri oleh 578 calon jemaah haji tahun 2024.[139] *Kedua*, simulasi puncak manasik pada 5 Mei 2024 di halaman Kantor kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pada simulasi ini, calon jemaah mempraktikkan seluruh rangkaian ibadah haji cara berurutan menggunakan maket Ka'bah berukuran besar di area simulasi. Para jemaah dibagi dalam kelompok kecil dan dipandu pembimbing. Suasana berlangsung khidmat, namun cuaca panas menyebabkan beberapa lansia kelelahan dan rasio pembimbing terhadap peserta masih kurang ideal.[140]

b. Pembinaan di Tingkat Kecamatan

---

[138] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 08 Oktober 2024

[139] Banjarmasin, "Kemenag Banjarmasin Gelar Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Kota Banjarmasin."

[140] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 08 Oktober 2025

Pembinaan di tingkat kecamatan dilaksanakan sebanyak 8 kali di masing-masing KUA. Bimbingan dihadiri oleh sekitar 50-80 calon jemaah persesi. Pembinaan ini dipimpin oleh seorang pembimbing bersertifikat yang telah ditentukan untuk menyampaikan materi rukun dan wajib haji dengan metode ceramah interaktif. Namun, tingkat kehadiran calon jemaah yang menghadiri bimbingan rata-rata hanya 60% dari total yang terdaftar sebagai calon jemaah di tahun tersebut. Hal ini disebabkan oleh kesibukan jemaah terhadap pekerjaan dan kegiatan sehari-hari, sehingga tidak bisa mengikuti bimbingan manasik haji di KUA tingkat kecamatan.[141]

c. Data Peserta dan Keberangkatan

Berdasarkan data Seksi PHU pada tahun 2024, sebanyak 578 calon jemaah haji dari Kota Banjarmasin mengikuti program pembinaan secara komprehensif. Mereka tergabung dalam 6 kelompok terbang (kloter) dan diberangkatkan melalui Embarkasi Banjarmasin, yakni Bandara Internasional Syamsudin Noor antara tanggal 12 hingga 18 Mei 2024.[142] Usia termuda peserta 18 tahun dan tertua 90 tahun.[143]

---

[141] Wawancara dengan Staf Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Nurul Hamidi, S.Ag pada 06 Oktober 2024

[142] "Wawali Lepas Ratusan Jamaah Haji Asal Kota Banjarmasin," *Banjarmasinkota.Go.Id*, last modified 2024, accessed April 18, 2026, https://www.banjarmasinkota.go.id/2024/05/wawali-lepas-ratusan-jamaah-haji-asal.html#:~:text=Ia mengungkapkan%2C pada tahun 2024 jumlah calon,574 jamaah yang dibagi menjadi 6 kloter.

[143] Kemenag Kalsel, "INFORMASI OPERASIONAL IBADAH HAJI TAHUN 2024 EMBARKASI BANJARMASIN," *Kalsel.Kemenag.Go.Id*, last modified 2024, accessed April 18, 2026, https://kalsel.kemenag.go.id/haji2024.

4. *Controlling* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024

Pengawasan terhadap pelaksanaan bimbingan manasik dilakukan secara langsung oleh Kepala Seksi PHU bersama tim monitoring melalui kunjungan ke lokasi kegiatan di kecamatan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengamati proses pelaksanaan, menampung aspirasi dan keluhan peserta, serta menilai kualitas penyampaian materi oleh para pembimbing. Hasil pengawasan tersebut kemudian dibahas dalam rapat evaluasi bulanan. Berdasarkan hasil evaluasi, pembimbing yang dinilai kurang optimal dalam penguasaan materi akan diberikan pembinaan lanjutan atau dilakukan penggantian apabila diperlukan.

Selain itu, pada setiap akhir sesi bimbingan, peserta diberikan kertas angket untuk menilai kinerja pembimbing, tingkat pemahaman terhadap materi yang disampaikan, serta memberikan masukan terkait pelaksanaan kegiatan. Dengan demikian, proses pengawasan dan evaluasi dapat berjalan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pembinaan.[144]

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Tahun 2024

Dalam pelaksanaan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024, terdapat sejumlah faktor yang mendukung sekaligus menghambat optimalisasi layanan, faktor tersebut dapat berasal dari internal instansi maupun eksternal jemaah.

[144] Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Banjarmasin, H. Ahmad Sya'rani, S.Ag., M.Ag, pada 08 Oktober 2025

1. Faktor Pendukung
    a. Adanya Standar Operasional (SOP) yang jelas. Seperti pelayanan pendaftaran mengacu pada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah haji Reguler. Begitupula pada proses pembinaan manasik haji termuat dalam Keputusan Direktorat Jendral PHU Nomor 113 Tahun 2024 Tentang Bimbingan Manasik Haji bagi Jemaah Haji Reguler pada Kabupaten/Kota dan Kecamatan Tahun 1445 Hijriah/2024 Masehi, sehingga proses pelayanan pendaftaran dan pembinaan berjalan secara sistematis dan terstruktur
    b. Penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sistem digital ini memudahkan petugas dalam melakukan entri data, pengambilan biometrik, serta pemantauan daftar tunggu secara akurat dan terintegrasi
    c. Proses pembinaan berkoordinasi dengan KUA Kecamatan. Hal ini menjadi faktor penting dalam pelaksanaan bimbingan manasik di tingkat kecamatan, karena KUA memiliki jangkauan yang lebih dekat dengan calon Jemaah.
    d. Fleksibilitas dan inisiatif petugas. Pada masa puncak pelayanan, kepala seksi PHU mengambil langkah membuka layanan lebih awal dan menambah petugas dari seksi lain. Hal ini menunjukkan adanya daya tanggap dan fleksibilitas pelayanan.
2. Faktor Penghambat
    a. Masa tunggu keberangkatan yang panjang. Jumlah calon Jemaah dalam

daftar tunggu mencapai 12.845 orang, sementara kuota tahun 2024 hanya 578 orang. Hal ini menyebabkan masa tunggu rata-rata mencapai puluhan tahun, dan berpotensi menurunkan motivasi dan kepuasan calon Jemaah.

b. Tingginya proporsi calon jemaah lansia. Sekitar 45% calon jemaah berusia 60 tahun. Kelompok ini memerlukan pendampingan ekstra, baik dalam hal teknis pelayanan maupun pembinaan.
c. Ketidaklengkapan Dokumen calon jemaah. Proses pendaftaran seringkali tidak selesai dalam satu kali kunjungan. Hal ini memperpanjang waktu pelayanan dan menambah beban petugas.
d. Antrian panjang pada masa puncak. Menjelang keberangkatan kerap terjadi antrian panjang yang menunjukkan kapasitas layanan masih belum sepenuhnya memadai.
e. Tingkat kehadiran pembinaan rendah. Rata rata kehadiran calon jemaah dalam bimbingan manasik hanya 60%. Sehingga dikhawatirkan belum mendapatkan kesiapan yang optimal secara fisik, mental, dan ilmu pengetahuan.
f. Keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah pegawai tetap di Seksi PHU hanya 7 orang. Dengan beban kerja yang tinggi terutama pada masa puncak, keterbatasan ini menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.