

MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI (Studi kasus di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kraksaan)

Erin Nur Putriani¹, Dela Magfiroh,² Siti Raudatul Firdausiyah³,
Siti Ardianis Wardatur Rizkiyah⁴

Prodi Manajemen Haji Dan Umrah Sekolah Tinggi Ekonomi Bisnis Islam Badri Mashduqi
Email: maghfirah@gmail.com, siti.raudatul.firdausiyah@stebibama.ac.id

Abstract:

This research aims to find out about the management of Hajj services at the Integrated Hajj and Umrah Service Center of the Kraksaan religious ministry, Probolinggo district. The research method used is a type of qualitative research. The data source used is primary data obtained from PHU staff. Data collection techniques use technical documentation, observation, and interview techniques with informants, namely managers of the Hajj and Umrah organization and PHU officers. The results of the research show that the Hajj and Umrah management department at the Probolinggo Regency Ministry of Religion has a service that can make it easier for pilgrims to register, namely a one-stop service in collaboration with Bank Panin Dubai and Bank Mega. There are also service management principles that can be used as a reference in serving Hajj pilgrims. The general function of the Hajj service is to improve the service and implementation of the Hajj pilgrimage. After carrying out this research, it can be concluded that with Hajj service management, the activities or activities in the service can be well structured, so that prospective Hajj pilgrims feel comfortable.

Key words: Management, service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan haji di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu kementerian agama Kraksaan kabupaten Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari staf PHU. Teknik pengumpulan data menggunakan teknis dokumentasi, observasi, dan teknik wawancara dengan informan yaitu pengelola bagian penyelenggaraan haji dan umroh dan petugas PHU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, memiliki sebuah pelayanan yang dapat memudahkan jama'ah untuk melakukan pendaftaran yakni pelayanan satu atap yang bekerja sama dengan Bank Panin Dubai dan Bank Mega. Juga adanya prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan dalam melayani jama'ah haji. Fungsi secara umum dari pelayanan haji adalah untuk meningkatkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji. Setelah dilakukan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya manajemen pelayanan haji, kegiatan atau aktivitas dalam layanan bisa terstruktur dengan baik, sehingga calon jamaah haji merasa nyaman.

Kata kunci: Manajemen, pelayanan

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد إدارة خدمات الحج في مركز خدمات الحج والعمرة المتكاملة التابع لوزارة الشؤون الدينية كراكسان في محافظة بروبولينجو. أسلوب البحث المستخدم هو نوع من البحوث النوعية. ومصدر البيانات المستخدمة هو البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من موظفي وحدة الرعاية الصحية الأولية. تقنيات جمع

البيانات باستخدام تقنيات التوثيق والملاحظة والمقابلات مع المخبرين، وهم مدير قسم الحج والعمرة وموظفو وحدة الرعاية الصحية الأولية. أظهرت النتائج أن قسم الحج والعمرة في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة بروبولنجو لديه خدمة يمكن أن تسهل على الحجاج التسجيل، وهي خدمة الشباك الواحد بالتعاون مع بنك بانين دبي وبنك ميغا. هناك أيضًا مبادئ إدارة الخدمات التي يمكن استخدامها كمرجع في خدمة الحجاج. تتمثل الوظيفة العامة لخدمات الحج في تحسين خدمة الحج وتنظيمه. بعد هذا البحث، يمكن الاستنتاج أنه من خلال إدارة خدمات الحج، يمكن تنظيم الأنشطة أو الفعاليات في الخدمة بشكل صحيح، بحيث يشعر الحجاج المحتملين بالراحة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الخدمة

PENDAHULUAN

Menjalankan ibadah haji merupakan suatu peristiwa yang sangat penting, untuk kesempurnaan dalam menjalankan rukun Islam kelima yang harus dilaksanakan oleh umat islam yang mampu secara fisik, finansial, dan logistik. Setiap tahun, ribuan calon jamaah haji dari Indonesia berangkat ke Tanah Suci untuk menjalankan ibadah haji (Sandyawati et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi Kementerian Agama untuk menyediakan pelayanan yang baik dan memadai bagi para calon jamaah haji serta jamaah yang sedang menjalankan ibadah haji. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji (Simbolon & Imsar, 2021). Dimana tujuan penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya agar pelaksanaan ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan ajaran agama islam.

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada *customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dimana dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan *public*. Dalam melayani jamaah haji Kementerian Agama memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian.

Pelayanan Haji merupakan salah satu aspek penting dalam tugas dan tanggung jawab PLHUT Kementerian Agama Kraksaan Kabupaten

Probolinggo. PLHUT Kemenag bertanggung jawab dalam menyelenggarakan diberbagai kegiatan terkait ibadah haji, mulai dari pendaftaran calon jamaah haji, penyelenggaraan pendidikan haji, hingga pengawasan dan pemantauan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. Akan tetapi, Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama tidak terlepas dari berbagai problematika. Dalam melayani *registrasi* calon jama'ah haji Kementerian Agama kabupaten Kraksaan terkadang mengalami beberapa persoalan diantaranya yaitu terdapat ketidakseimbangan dokumen identitas diri calon jama'ah haji antara dokumen pendukung jamaah berupa Surat Nikah atau Ijazah dengan dokumen utama calon jama'ah haji berupa Kartu Tanda Penduduk(KTP) dan Kartu Keluarga(KK), sehingga menyebabkan adanya kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah. Tidak hanya itu, adanya calon jama'ah haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti Surat Nikah, Ijazah, dan Akte Kelahiran selaku ketentuan untuk pendaftaran haji. Sehingga diharuskannya membuat dokumen pendukung tersebut, Sedangkan didalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu selesainya karena berhubungan langsung dengan instansi atau lembaga pemerintah yang lainnya.

Seperti yang dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kraksaan dalam melayani calon jama'ah haji. Sedangkan manfaat dari penelitian ini guna mahasiswa dapat memperoleh informasi mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kraksaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti mengamati dan menganalisis bagaimana manajemen pelayanan haji yang ada di PLHUT Kementerian Agama Kraksaan, sehingga data yang dihasilkan nantinya berupa data deskriptif dari sumber data yang diamati yang kemudian akan diolah agar menjadi suatu tulisan. Dalam pelaksanaannya subjek yang diamati adalah Staf PHU(pelayanan Haji dan Umrah), dan Tamu Kantor PLHUT Kementerian Agama kecamatan Kraksaan. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 09 Oktober- 09 November 2023. Lokasi penelitian ini berada di Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Kraksaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan teknis dokumentasi, observasi, dan teknik wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Analisis data yang terkumpul berkaitan dengan penelitian tentang manajemen pelayanan yang

ada di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Sedangkan teknis analisisnya dengan cara mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan yang terakhir kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kraksaan

Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo resmi memiliki gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), beralamat di jalan 6CVQ +7H8, Sumber Armi, Sumberlele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Pembangunan gedung yang baru dimulai sejak awal tahun 2022 ini tepat selesai sesuai batas rencana, yakni 150 hari kerja. Peresmian sendiri diadakan pada Rabu (26/10) bertepatan dengan hari terakhir bulan Maulid, dan diperingati dengan kegiatan Kemenag Bershalawat yang sekaligus merangkum perayaan beberapa kegiatan seperti Maulid Nabi Muhammad SAW, Peringatan Hari Santri Nasional 2022, serta Launching HAB Kemenag ke-77.

PLHUT mempunyai tugas membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah di bidang Agama dan Keagamaan pada warga masyarakat di Kecamatan Kraksaan. Serta mempermudah masyarakat Kraksaan dan sekitarnya dalam mendaftarkan haji. Dan dalam rangka mewujudkan KanKemenag yang sejahtera dan berperikemanusiaan berlandaskan gotong royong. Maka pembagian tugas selalu dikerjakan bersama-sama demi terwujudnya cita cita dan impian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Sebagaimana Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang telah ditetapkan pada tanggal 16 Agustus dan diundangkan di Jakarta pada tanggal 24 Agustus 2012(Sari, 2022).

Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Manajemen pelayanan bisa dimaksud suatu proses pelaksanaan ilmu serta seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menuntaskan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan(Bawah Bimbingan Dra Hj Jundah Sulaiman, 2010). Jadi yang diartikan dengan manajemen pelayanan disini merupakan sesuatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan sesuatu organisasi guna membagikan pelayanan kepada jama'ah haji secara efisien serta efektif untuk menggapai tujuan yang sudah di tetapkan(Riyadin, 2019). Sebaliknya manajemen pelayanan ibadah haji bisa dimaksud seluruh aktivitas dalam rangka kenaikan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan

administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Yang dimana pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun Kementerian Agama daerah bertanggung jawab dalam manajemen pelayanan ibadah haji (Simbolon & Imsar, 2021).

Pelayanan yang ada di PLHUT kantor Kementerian Agama didesain untuk memberikan kenyamanan, kemudahan akses dan kepastian hukum dalam berbagai urusan agama. Pelayanan tersebut diupayakan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menjalankan ibadah, mendapatkan pendidikan agama yang berkualitas, dan mendapatkan dukungan dalam kehidupan keagamaan secara umum. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Probolinggo kepada jama'ah sudah baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan saat calon jama'ah haji mendaftarkan diri di kantor kemenag. Dan untuk dapat menyelenggarakan manajemen yang lebih baik lagi, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain sebagai berikut: 1) Mengidentifikasi kebutuhan jama'ah haji, bahwasannya didalam Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah mengidentifikasi kebutuhan jama'ah dengan efisien, seperti adanya persyaratan data diri sebelum mencetak porsi atau mendapatkan porsi. 2) Menyediakan pelayanan yang terpadu, yaitu dengan adanya layanan satu atap sehingga memudahkan calon jama'ah haji untuk menyelesaikan administrasi pendapatan porsi dengan mudah, dengan itu akan terciptanya keefesienan waktu. Jadi jama'ah tidak perlu mondar mandir lagi untuk ke luar ke Bank untuk menyelesaikan administrasi, dikarenakan Kementrian Agama Kabupaten Probolinggo telah menerapkan atau menyediakan layanan satu atap yang bekerjasama dengan bank Panin Dubai dan bank Mega. 3) Adanya sistem dan mendukung pelayanan jama'ah, yaitu dengan adanya sistem dari pemerintah sendiri yang bernama **Siskohat** yang digunakan Kemeterian Agama Republik Indonesia sebagai alat pendukung kerjanya demi keamanan data atau dokumen jama'ah dari pemberangkatan sampai kepulangan dari tanah suci. 4) Mengusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, didalam PLHUT kantor Kemenag semua orang atau karyawan telah ditempatkan pada tugasnya masing-masing sesuai dengan bidang atau keahlian masing-masing sehingga apabila ada masalah yang muncul bisa diminimalisir. 5) Melayani keluhan jama'ah secara baik, prinsip ini sudah diterapkan bahwa karyawan telah melayani segala permasalahan yang dialami oleh calon jama'ah haji, seperti kekeliruan nama dalam artian tidak sesuai antara di kartu keluarga (KK) dengan kartu tanda penduduk (KTP). 6) Karyawan sama pentingnya dengan jama'ah, tidak ada pembeda antara karyawan dan jama'ah, semua dianggap

sama karena disitu terjadi hubungan interaksi yang dimana tujuannya sama. 7) Bersikap tegas tapi ramah pada jama'ah, hal itu tentu dilakukan oleh karyawan PHU Kabupaten Probolinggo karena kenyamanan jama'ah atau pendaftar adalah suatu hal yang penting. 8) Menjaln komunikasi dan interaksi khusus dengan jama'ah, dengan adanya konsultasi didalam PHU Kabupaten Probolinggo akan lebih nyaman dan mudah faham karena disitu dibuka setiap kali jama'ah membutuhkan atau mempunyai pertanyaan yang belum dimengerti.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Pelayanan yang ada di PLHUT Kementerian Agama Kraksaan Kabupaten Probolinggo didesain untuk memberikan kemudahan akses, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam berbagai urusan agama sesuai SOP. dan pegawai khususnya bagian PHU harus menerapkan etos kerja yang baik, harus salam, sapa dengan calon jama'ah, bersikap ramah dan membimbing apapun yang tidak dimengerti calon jama'ah, serta pelayanan yang diberikan oleh tim penyelenggara haji umrah ini sudah dilakukan secara profesional, dengan adanya beberapa sarana prasarana yang memadai, penyediaan pelayanan satu atap yakni adanya Bank mega dan Bank Panin Dubai yang disediakan oleh Kemenag, hal ini diadakan agar calon jamaah haji yang mendaftar tidak perlu jauh-jauh untuk membayar BPIH, serta adanya baner tentang alur pendaftaran haji yang diletakkan di bagian PHU.

Pelayanan tersebut diupayakan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menjalankan ibadah, mendapatkan pendidikan agama yang berkualitas, dan mendapatkan dukungan dalam kehidupan keagamaan secara umum. Dengan prinsip-prinsip manajemen yang dipakai Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo antara lain: 1) Mengidentifikasi kebutuhan jama'ah, 2) Menyediakan pelayanan yang terpadu, 3) Adanya sistem dan mendukung pelayanan jama'ah, 4) Mengusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, 5) Melayani keluhan jama'ah secara baik, 6) karyawan sama pentingnya dengan jama'ah, 7) bersikap tegas tapi ramah pada jama'ah, 9) Menjaln komunikasi dan interaksi khusus dengan jama'ah.

Setelah melakukan penelitian diatas, saran peneliti dari hasil penelitian di Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo mengenai manajemen pelayanan haji, Hendaknya seksi penyelenggara haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo terus melakukan koordinasi dengan jama'ah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jama'ah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, H. T. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Bawah Bimbingan Dra Hj Jundah Sulaiman, D. (2010). *Dzul Kifli*.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/2011>
- Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W., & Sholihah, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 43-56.
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2011). *7.Bab li_2018479Adn*. 18-48.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41-50.
- Ratih, I. S., & Ridho, Z. (2022). Islamic Family Finance: An In-Depth Analysis of Financial Management Practices. *Indonesian Journal of Education and Social Studies (IJESS)*, 1(2), 111-123.
- Ridho, Z. (2021). Pengelolaan Keuangan Dana Haji Di Masa Pandemi Covid-19. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 12-27.
- Ridho, Z., & Firdausiyah, S. R. (2021). STRATEGI PEMASARAN PRODUK UMROH DI PT. NUR HARAMAIN. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 95-101.
- Rohmatillah, L., & Ridho, Z. (2021). Efektivitas Manajemen Layanan Prima Ibadah Umrah Pt. Nur Haramain Mulia. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 54-62.
- Sandyawati1, N. S., Amalia, F. H., Marsinem, Jatmika, P. P., & Wicaksono, E. (2023). *JIANNIA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Niaga). Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Mendukung Pembangunan Dan Pengembangan Kota Probolinggo*, 1(1), 25-33.
- Sari, P. N. (2022). *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo Tahun 2020*.
- Simbolon, N. N., & Imsar. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8929-8936.
- Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 70-78.