



Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19

Nakhila Hunafa Al Qudsy^{1*}, Yusuf Zaenal Abidin¹, Asep Iwan Setiawan²

¹Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : nakhilahunafa7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pelayanan calon jemaah haji di masa pandemi Covid-19 berdasarkan pada teori empat fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R Terry. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen layanan haji di masa pandemi Covid-19 dilihat dari perencanaan terdapat lima program pelayanan untuk calon jemaah haji, pengorganisasian pelayanan dilaksanakan oleh staf-staf yang terbagi menjadi lima bidang berdasarkan keahlian dan kemampuan, pelaksanaan program pelayanan dijalankan dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ketat, staf dibagi menjadi dua tim, dan pelayanan diberikan dalam bentuk pelayanan lisan, tulisan, serta perbuatan dan pada proses pengawasan dilakukan secara langsung dan tidak langsung yang diawasi oleh kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Kata Kunci : Implementasi; Manajemen; Haji; Covid-19

ABSTRACT

This study aims to determine the planning, organization, implementation, and supervision in the service of prospective pilgrims during the Covid-19 pandemic based on the theory of four management functions proposed by George R Terry. This research uses a qualitative descriptive method. The results showed that the implementation of hajj service management during the Covid-19 pandemic was seen from the planning. There were five service programs for prospective hajj pilgrims, and the organization of services was carried out by staff who were divided into five areas based on expertise and ability. The implementation of the program was carried out by paying attention to protocols. Strict rules, the staff is divided into two teams. The services provided are in the form of oral, written, and deed services and a process carried out directly and indirectly by

PENDAHULUAN

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang menjadi kewajiban bagi setiap umat islam yang mampu melaksanakannya minimal sekali dalam seumur hidup. Berdasarkan kesepakatan para ulama, diwajibkannya melaksanakan ibadah haji dimulai sejak abad ke-6 Hijriah yang dilaksanakan setiap bulan Dzulhijjah. Allah Swt. telah menjelaskan kewajiban haji dalam surat Ali Imran [3] ayat 97:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Artinya: Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.

Melaksanakan ibadah haji artinya menunaikan salah satu rukun Islam yaitu berziarah ke Baitullah dengan mengikuti tata cara dan ketentuan rukun dan kewajiban dalam pelaksanaan ibadah haji yaitu mulai dari ihram, wukuf, tawaf, sa'i, melontar jumrah, dan tahallul pada waktu yang telah ditentukan untuk memenuhi panggilan Allah swt. dan mengharap ridho-Nya (Suhaini, 2017: 86). Selain itu ibadah haji juga merupakan aktivitas ibadah yang memerlukan kematangan beberapa aspek dalam diri pribadi seseorang, diantaranya secara materi, fisik, dan keilmuan. Pelaksanaan ibadah haji harus dilakukan dengan penuh keikhlasan dan dibekali dengan ilmu yang cukup tentang bagaimana tata cara ibadah haji yang sesuai dengan syariat Islam, agar dapat menjalankan ibadah haji dengan sebaik-baiknya dan menjadi haji yang mabrur.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan implementasi rasa syukur atas nikmat Allah swt yang telah diberikan, baik dari segi materi, harta kekayaan, serta kesehatan jasmani dan rohani. Karena aspek-aspek tersebut merupakan kesempurnaan nikmat seseorang di dunia. Pada proses ritual haji dibutuhkan pengorbanan diri dan materi dalam rangka mendekati diri kepada Allah swt.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui manajemen yang baik, peserta organisasi dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen menjadi peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan suatu Organisasi, sebab kita sebagai manusia penuh dengan keterbatasan dalam hal waktu, tenaga dan pemikiran. Melalui manajemen, kita dapat mengendalikannya dan mengurangi semua risiko yang mungkin terjadi di masa depan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pelayanan adalah

usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Daryanto, 2014: 1). Pelayanan adalah sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mereka merasa puas, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan (Tjiptono, 2002: 96). Dari segi pelayanan ibadah haji terdiri dari pendaftaran, pemeliharaan, kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, pengimigrasian dan juga mencakup pembimbingan ibadah haji. Pelayanan ibadah haji adalah salah satu tugas dan tanggungjawab Kementerian Agama. Bagi beberapa orang, keberhasilan Kementerian Agama seringkali hanya diukur dari tingkat keberhasilan divisi tersebut dalam pengelolaan dan pelayanan ibadah haji yang hanya dilakukan setahun sekali.

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan haji, dimulai dari pendaftaran, pelatihan manasik haji, prosesi haji hingga kepulangan ke tanah air. Namun dengan demikian selalu dijumpai kendala, baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara haji) maupun eksternal (calon jemaah haji). Hampir selama dua tahun sejak virus corona mewabah di Indonesia hal tersebut menambah kendala yang terjadi di Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan haji kepada jemaah, sebab selama pandemi pemberangkatan haji ditiadakan. Bahkan tidak sedikit dari jemaah haji yang mengajukan pembatalan dengan alasan yang beragam. Oleh karena itu setiap tahunnya dilakukan evaluasi karena hal ini menjadi sangat penting, mengingat ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan dilakukan sekali seumur hidup. Jika tidak dengan manajemen yang baik maka akan ada rasa penyesalan dari jemaah.

Untuk jemaah asal Indonesia, negara bertanggungjawab atas pelaksanaan ritual keagamaan khususnya penyelenggaraan ibadah haji oleh kementerian agama. Dalam hal ini kementerian agama kota Depok sebagai penyelenggara ibadah haji tingkat daerah memiliki tujuan untuk memberikan layanan di bidang keagamaan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Pasal 3 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Kementerian agama kota Depok mengambil alih penyelenggaraan ibadah haji tidak luput dari beberapa permasalahan salah satunya yaitu dalam hal pelayanan kepada calon jemaah haji. Karena, akibat kondisi pandemi penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Indonesia khususnya di kantor kementerian agama kota Depok selama ini dinilai kurang efektif dan efisien.

Adanya Covid-19 berimbas pada instansi pemerintahan sebagai upaya pencegahan dan meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan cara menerapkan sistem kerja bagi Aparatur Sipil Negara untuk menjalankan tugasnya di rumah atau tempat tinggal dengan memanfaatkan sistem media informasi dan komunikasi melalui video conference. Hal tersebut dijadikan diterapkannya Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan pemerintahan.

Pandemi yang melanda saat ini juga berdampak pada keterbatasan waktu operasional kantor kementerian dan penginputan data ke siskohat menjadi terhambat. Keterbatasan waktu tersebut menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan terkhusus pada bagian pendaftaran karena calon jemaah haji membutuhkan pelayanan yang memberikan kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Serta terdapat beberapa karyawan yang dikurangi jumlah di setiap harinya, menurut kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama kota Depok diberlakukannya peraturan seperti ini karena adanya surat dari kepala kantor dan mengingat sedang dilanda wabah Covid-19 yang tidak boleh adanya kerumunan dan harus menjaga jarak.

Kajian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan di antaranya: pertama, skripsi karya Shandria (2019) perbedaannya pada variable y dan adapun tempat penelitian yang dilakukan peneliti ini berada di KBIHU Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung, sedangkan penulis di Kantor Kementerian Agama Kota Depok. Kedua, penelitian yang dilakukan Susilawati, Sarbini, dan Setiawan (2016) perbedaannya terletak pada variable y penelitian ini berfokus pada pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun tempat penelitian yang dilakukan dalam penelitian tersebut dilakukan di KBIH Bustanul Wildan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Depok yang berlokasi di Jl. Boulevard Raya Kota Kembang, Kelurahan Kalimulya, Kecamatan Cilodong, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena ilustratif dalam pengumpulan data dan tersedianya data yang diperlukan untuk mengungkap permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pelayanan pelaksanaan haji dan umrah.

Untuk pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang diangkat yaitu bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan kepada calon jemaah haji di masa pandemi Covid-19.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini rumusan masalah menjadi pemandu penelitian untuk memotret dan mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara

menyeluruh dan mendalam (Sadiah, 2015: 19). Menurut Sugiyono (2016: 9) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada pemikiran post positivesme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana penulis menjadi instrumen kunci pada teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi.

LANDASAN TEORITIS

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti pelaksanaan dan penerapan. Biasanya istilah implementasi dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Istilah implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan, melaksanakan, menerapkan, dalam pengertian *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical effect* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut menunjukkan bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai dengan sarana yang mendukung sehingga menimbulkan dampak terhadap sesuatu.

Secara bahasa manajemen berasal dari kata *to manage, management* (bahasa Inggris) yang berarti mengatur, pengaturan yang dilakukan melalui proses dengan memperhatikan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2004: 1). Sedangkan dalam bahasa Arab, manajemen berasal dari kata *an-nizam – at-tanzim* yang dipahami sebagai suatu tempat untuk menempatkan segala sesuatu (Munir, 2015: 9).

Manajemen adalah ilmu mengatur proses pemanfaatan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2004: 1). Sedangkan menurut G. R. Terry *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objective by the use of human being and other resources* (Panglaykim, 1991: 27) artinya manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pada usaha-usaha anggota organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Wayong, 2003:7).

Dari pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu aktivitas mengatur, menerbitkan, serta berpikir tentang apa yang akan dilakukan untuk dapat menata dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitar serta menjadikan pemikiran yang selaras dengan tindakan. Manajemen adalah suatu proses atau suatu kerangka kerja yang melibatkan bimbingan dan

pengawasan terhadap suatu kelompok kearah tujuan yang hendak dicapai secara nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan yang pada pelaksanaannya disebut dengan managing atau pengelolaan, adapun pelaksanaannya disebut dengan istilah manager atau pengelola.

Bagi sesuatu organisasi ini adalah suatu alat atau wadah untuk mengatur semua kegiatan dalam prosesi manajemen untuk mencapai tujuannya, maka pengaturan hanya dapat dilakukan dalam organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan prosesi manajemen, pembagian kerja, koordinasi, dan integrasi dilakukan dalam organisasi ini untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dalam pernyataan di atas, suatu organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan hasil yang baik dan maksimal dengan menjalankan fungsi manajemen, sehingga segala sesuatunya dilakukan secara prosedural.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki secara optimal, sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan.

Elemen-elemen dasar yang selalu melekat dalam proses manajemen yang dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan adalah merupakan bagian dari fungsi manajemen. Adapun fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. (Hasibuan, 2004: 119). Unsur manajemen merupakan hal yang sangat berperan dan dibutuhkan dalam proses manajemen. Menurut Hasibuan unsur-unsur manajemen terdiri dari enam hal diantaranya yaitu *man* (manusia), *money* (uang), *machines* (mesin, methods (metode), *materials* (bahan-bahan), dan *market* (pasar).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen atau pengarahan memiliki peran sangat penting dalam sebuah organisasi atau lembaga. Oleh karena itu ketercapaian tujuan tidak hanya tergantung pada perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan tetapi juga dipengaruhi oleh baik buruknya penggerak atau pengawasan yang dalam hal ini dilakukan oleh pimpinan atau manajer. Pelaksanaan (*actuating*) tanpa perencanaan (*planning*) tidak akan berjalan efektif karena pada perencanaan itulah ditentukannya tujuan yang ingin dicapai, budget, standar usaha, metode kerja, prosedur, dan program.

Secara umum, pelayanan didefinisikan usaha pemenuhan terhadap kebutuhan pelanggan. Kebutuhan bagi manusia (*Human needs*) adalah suatu rasa dan keinginan yang tumbuh secara alami dalam diri setiap manusia yang harus dipenuhi dengan segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupan. Dari kebutuhan-kebutuhan tersebut muncul keinginan untuk memperoleh pemenuhan sesuatu yang dibutuhkan sebagai pemuas kebutuhan hidup (Adyabarata, 2003: 4).

Gronroos mengatakan, bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh atau diraba) tetapi terjadi akibat adanya interaksi antara pegawai dan konsumen yang difasilitasi oleh perusahaan pemberi layanan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratmito, 2010: 2).

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan yang diperoleh melalui aktivitas orang lain secara langsung (Sukayat, 2016: 133). Pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang menerapkan prosedur yang mudah, cepat, jujur, dan terbuka. Iihat dari caranya pelayanan dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk pelayanan diantaranya yaitu pelayanan dengan lisan, tulisan, dan perbuatan.

Pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang menerapkan prosedur yang mudah, cepat, jujur, dan terbuka. Secara umum pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah bersifat fleksibel artinya mudah dalam pengurusan kepentingan, bersifat wajar dalam memperoleh pelayanan, perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan bersifat terbuka artinya adanya perlakuan yang jujur dan terusterang.

Terkait dengan hal tersebut, kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Untuk menentukan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan harus menjadi perhatian pihak penyedia layanan, karena masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kepuasan tersebut akan terpenuhi jika cara dan proses pemberian layanan sesuai dengan keinginan dan persepsi masyarakat (Umar, 2002: 53). Beberapa unsur yang terkait dengan proses pelayanan yaitu: penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

Jadi pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berbentuk (berwujud) dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun. Pelayanan juga dapat berarti memberi sesuatu kepada pihak lain berupa informasi dan bantuan lainnya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Dalam proses pelayanan terdapat unsur-unsur yang terkait, diantaranya: penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

Dilihat dari caranya pelayanan dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk pelayanan, yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan dapat juga terjadi secara bersamaan (kombinasi). Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan berdasarkan keputusan MenPan Nomor

63 Tahun 2003, terdapat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan agar terwujudnya pelayanan yang maksimal, diantaranya yaitu: kesederhanaan, kejelasan, waktu yang pasti, akurasi, keamanan, tanggung jawab, sarana prasarana, akses, kedisiplinan kesopanan keramahan, dan kenyamanan (Ratmino, 2017:3-4).

Pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji adalah bentuk pelayanan publik yang dilakukan untuk memfasilitasi calon jemaah haji. Pelayanan ini dilakukan di lingkungan Direktorat Penyelenggaraan Haji yang berada di bawah naungan Kementerian Agama yang memiliki fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara penyelenggaraan dan perjalanan haji yang terdiri dari penyiapan kontrak, pembekalan, transportasi dan akomodasi, dokumen perjalanan, dan pengasramaan. Dalam pelaksanaan pelayanan bagi calon jemaah haji, Kementerian Agama Republik Indonesia dibantu oleh Kementerian Agama Provinsi dan tingkat Kabupaten/Kota. Persiapan pelaksanaan haji dan umrah meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan.

Secara bahasa haji berasal dari kata *al-hajj* yang berarti tujuan, maksud, dan secara sengaja melakukan suatu perbuatan yang agung. Kata *al-hajj* bisa juga berarti berkunjung atau mendatangi (Al-Munawwar, 2003: 7-9). Sementara itu menurut Sukayat, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu (Sukayat, 2006: 4). Masyarakat Arab mengartikan al-hajj dengan arti bepergian, yaitu bepergian menuju tempat yang dimuliakan. Pengertian ini kemudian dikhususkan oleh syariat Islam yaitu menuju ke Ka'bah untuk melaksanakan ibadah haji.

Secara terminologi, haji adalah pergi menuju ke Baitullah untuk melakukan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Menurut Sayyid Sabiq, seorang ahli fiqh kontemporer Mesir, ia mengemukakan bahwa haji yaitu "Dengan sengaja pergi ke Makkah untuk melakukan tawaf, sai'i, wukuf di Arafah, dan rangkaian ibadah-ibadah lainnya untuk memenuhi perintah Allah swt. dan berharap mendapat ridha-Nya". Pendapat lain mengatakan bahwa ibadah haji yaitu sengaja berkunjung ke Baitullah untuk memenuhi perintah Allah swt. Tata Sukayat mengemukakan bahwa haji adalah perjalanan menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Para ulama fiqh sepakat bahwa ibadah haji hukumnya wajib bagi setiap muslim yang mampu secara fisik, biaya, dan waktu.

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah swt bagi setiap muslim yang mampu melakukannya sekali seumur hidup. Dasar hukum pelaksanaan ibadah haji diantaranya yaitu terdapat dalam surah Ali Imran ayat 97,

hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh imam Bukhari dan Imam Ahmad, dan hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah. Miqat adalah batas waktu dan tempat dimulainya pelaksanaan haji, ada dua macam miqat yaitu miqat makani dan miqat zamani. Adapun ketentuan ibadah haji telah diatur dalam fiqh ibadah yang terdiri dari syarat wajib haji, rukun haji, wajib haji, larangan haji, dan sunnah haji. Berdasarkan urutan pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah, pelaksanaan haji dibagi menjadi tiga macam yaitu haji tamattu, haji ifrad, dan haji qiran.

Pada hakikatnya haji merupakan media bagi umat Islam untuk mendekatkan diri kepada Allah swt dengan melaksanakan ibadah ke Baitullah di tanah suci Makkah. Dalam hal tujuan tersebut maka kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikannya setiap tahun (Susilawati, 2016:191). Beberapa hikmah yang terdapat dalam melaksanakan haji diantaranya yaitu: menguatkan tauhid kepada Allah swt., nafkahnya setara dengan berinfaq di jalan Allah swt., bertambahnya pahala ibadah, dikabulkannya doa-doa oleh Allah swt., diampuni semua dosa oleh Allah swt., diberikan ketenangan dalam hati, mendidik jiwa dan raga serta rela mengorbankan harta, dan membiasakan diri untuk bersabar dan berjiwa yang kuat. Ibadah haji bukan hanya sekedar ibadah penghapusan dosa dan mendapatkan banyak pahala, namun lebih dari itu melaksanakan ibadah haji membuat seseorang jadi makin bersyukur dan dapat menjadi pelajaran dalam hidup.

Dam menurut bahasa adalah darah, maksudnya yaitu menyembelih binatang sebagai tebusan terhadap pelanggaran yang dilakukan ketika melaksanakan ibadah haji atau umrah. Sedangkan menurut istilah dam adalah sesuatu yang harus atau wajib ditunaikan oleh jemaah haji yang meninggalkan wajib haji, baik karena ketidaksengajaan maupun yang terlupakan dan juga bagi jemaah yang melanggar larangan haji. Ada empat jenis *dam* (denda) di antaranya yaitu: *dam tartib*, *dam takhyir* dan *taqdir*, *dam tartib* dan *ta'dil*, dan *dam takhyir* dan *ta'dil*. Waktu dan tempat penyembelihan dam (denda) yang disebabkan pada pelanggaran yang tidak membatalkan haji harus dilakukan pada waktu pelaksanaan ibadah haji. Tetapi, bagi *dam* (denda) yang disebabkan pada pelanggaran yang mengakibatkan batalnya haji maka pelaksanaan penyembelihan wajib ditunda hingga waktu melaksanakan ihram ketika mengganti haji. Tempat penyembelihan dan penyaluran dagingnya dilakukan di Tanah Haram. Bagi jemaah yang melaksanakan ibadah haji diutamakan menyembelihnya di Mina, sedangkan bagi jemaah yang melaksanakan umrah penyembelihannya dilakukan di Marwah (Sukayat, 2016: 17-19).

Manajemen pelayanan diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, mengawasi, dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya

tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen pelayanan haji dapat diartikan sebagai kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dari jemaah haji sesuai dengan hak-hak dasarnya atas suatu jasa, barang, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan dimulai dari Tanah Air sampai kembali lagi ke Tanah Air. Pelayanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Kementerian Agama diantaranya yaitu pendaftaran, pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pembuatan paspor haji, bimbingan manasik haji, surat panggilan masuk asrama haji, dan pemberangkatan dan pemulangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kementerian Agama kota Depok berdiri tahun 2000, namun kantor Departemen Agama (Kandepag) sudah berganti nama menjadi Kantor Kementerian Agama kota Depok berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 63 tahun 2011 tentang Organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama dan merupakan instansi vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Dalam kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan perundang-undangan yang berlaku, Kementerian Agama Kota Depok mempunyai tugas, melaksanakan tugas, dan fungsi yang meliputi 11 kecamatan, di antaranya yaitu kecamatan Pancoran Mas, Cipayang, Sawangan, Sukmajaya, Cilodong, Mekarsari, Tapos, Cimanggis, Beji, dan Limo.

Kantor Kementerian Agama kota Depok telah mengalami pergantian pemimpin atau kepala KanKemenag sebanyak tujuh kali sejak awal berdirinya, dan saat ini Kemenag Kota Depok dipimpin oleh H. Asnawi, S.Ag. dan ada beberapa bagian kerja di kantor Kemenag Kota Depok yang bertugas membantu kepala kantor dalam menjalankan roda organisasi diantaranya Sub Bagian Tata Usaha, Seksi pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Agama & Keagamaan Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Bimas Islam, Penyelenggara Kristen, dan Penyelenggara Katolik.

Kantor Kementerian Agama Kota Depok adalah instansi vertikal kementerian agama yang berkedudukan di kabupaten/kota, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Kantor Kementerian Agama Kota Depok beralamat di jalan Boulevard Raya-Grand Depok City, Kelurahan Tirtajaya, Kecamatan Sukmajaya kota Depok Telp./Fax. (021) 7715909. Kementerian Agama Kota Depok bertugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi kementerian agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan pada kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian

Agama Provinsi dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas yang sebagaimana dimaksud pada tugas pokok Kemenag Kota Depok menjalankan fungsi yaitu melakukan perumusan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Depok; Melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan bimbingan kehidupan beragama; melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan bimbingan haji dan umrah serta zakat dan wakaf; melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan bimbingan pendidikan agama dan keagamaan; melaksanakan pembinaan kerukunan umat beragama; menjalankan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi; dan pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kemenag kota Depok.

Pada bagian seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dipimpin oleh H. Hasan Basri, S.Ag. dan terdapat beberapa staf yang terbagi tugas pada bagian pengadministrasian, penyusun dokumen haji, penyusun bahan materi bimbingan, penyusun perlengkapan haji, dan pengevaluasi kinerja petugas. Berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor Kementerian Agama menyatakan bahwa seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki tugas yaitu melaksanakan pelayanan, pembinaan, bimbingan, dan pengelolaan sistem informasi. Adapun fungsinya yaitu mempersiapkan kebijakan teknis dan perencanaan program dibidang penyelenggaraan haji dan umrah; pelaksanaan pelayanan, pembinaan, dan bimbingan dibagian pendaftaran, dokumen, perlengkapan haji, akomodasi dan transportasi, pengelolaan keuangan haji, pengelolaan sistem informasi haji, dan pembinaan jemaah haji dan umrah; dan melakukan evaluasi dan penyusunan laporan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Seksi penyelenggaraan haji dan umrah juga dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai, diantaranya yaitu: ruang kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah, ruang tunggu tamu, *air conditioner (AC)*, tempat duduk pengguna layanan, PC, *printer*, *scanner*, telepon, alat tulis kantor, mesin antrian, *wifi*, meja dan kursi koordinator PTSP, ruang *front office* dan *back office*, pojok baca, gudang, toilet pegawai dan toilet umum, dan halaman parkir.

Perencanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19

Perencanaan adalah langkah awal yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Dalam manajemen perencanaan merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui bagaimana suatu organisasi berjalan dengan baik. Sesuai dengan fungsi manajemen tersebut perencanaan pelayanan di Kementerian Agama Kota Depok sudah merumuskan perencanaan dengan sebaik mungkin pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H.

Fauzan selaku Penyusun Bahan Manteri Bimbingan Ibadah Haji terkait perencanaan pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kota Depok pada masa pandemic Covid-19 dijelaskan sebagai berikut:

Pelayanan haji Kemenag Kota Depok tetap berjalan dengan memenuhi peraturan protokol kesehatan sesuai dengan UU No. 6 Tahun 2018 tentang kekarantinaan kesehatan, PP No. 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan minimal, PP No. 2 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan Covid-19, Peraturan Gubernur (PerGub) No. 38 Tahun 2020 tentang pedoman PSBB, Peraturan Walikota Depok No. 45 Tahun 2020 di lanjut dengan Surat edaran Walikota Depok Nomor 443/244-huk/gt Tahun 2020 tentang Kelengkapan Surat Tugas bagi Pegawai yang Bekerja pada Perusahaan/Kantor yang Dikecualikan dari Penghentian Aktivitas Bekerja dalam Masa Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kota Depok. (Wawancara, 13 September 2021)

Sebagaimana yang telah dipaparkan diatas oleh bapak H. Fauzan bahwa kegiatan pelayanan haji tetap harus dilaksanakan dengan batasan-batasan yang telah diatur dalam undang-undang dan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggaraan haji dan umrah, meskipun begitu kegiatan pelayanan tidak beroperasi seperti sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Pada pertanyaan yang sama bapak H. Hasan Basri selaku kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah beliau mengatakan bahwa:

Kementerian Agama Kota Depok pada masa pandemi ini tetap membuka pelayanan bagi calon jemaah yang ingin mendaftar atau memiliki keperluan lainnya. Ketika ada pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) pelayanan yang tersedia hanya untuk pembatalan haji dan untuk pendaftaran di tutup. (Wawancara, 13 September 2021)

Dari hasil wawancara bersama H. Hasan Basri sebagai narasumber di atas menyatakan bahwa kegiatan pelayanan banyak mengalami perubahan di masa pandemi ini dan hal tersebut mengakibatkan ketidak-efektifan pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Depok. Dengan adanya hal ini perencanaan dalam pelayanan haji disusun dengan menyesuaikan kondisi pada saat ini.

Pada proses Perencanaan berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Depok, manajemen pelayanan haji yang dilakukan dimulai dari tahap perencanaan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji. Dari perencanaan program pelayanan yang dibuat bagian penyelenggaraan haji Kementerian Agama Kota Depok di masa pandemi Covid-19 yaitu pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, penggabungan mahram, dan pelayanan izin pendaftaran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Pertama, Pendaftaran haji dimulai dari setoran dana haji pada bank syari'ah, selanjutnya melakukan registrasi di Kantor Kementerian Agama pada bagian seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan mengisi data dan menyerahkan persyaratan. Kemudian melakukan pemeriksaan kelengkapan data di SISKOHAT dan administrasi lainnya.

Kedua, Pembatalan haji dilakukan karena beberapa sebab misalnya karena meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, membatalkan pendaftarannya, dan dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah. Pembatalan haji dapat dilakukan oleh ahli waris apabila jemaah haji meninggal dunia antara waktu pendaftaran sampai dengan sebelum masuk asrama haji emberkasi. Apabila jemaah haji membatalkan haji karena membatalkan pendaftarannya dapat dilakukan dengan dirinya sendiri antara waktu mendaftar sampai sebelum masuk asrama haji embarkasi. Untuk jemaah haji yang dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah disebabkan berpindah kewarganegaraan, berpindah agama, meninggal dan tidak memiliki ahli waris atau meninggal dan berwasiat untuk tidak membatalkan pendaftaran haji yang dibuktikan dengan dokumen yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang atau surat pernyataan dari jemaah haji yang diketahui oleh kepala desa/lurah. Ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran Bipih namun untuk jemaah haji yang meninggal dan tidak memiliki ahli waris atau meninggal dengan berwasiat tidak membatalkan pendaftarannya maka saldo setoran Bipihnya dikelola oleh Badan Pengelola Keuangan Haji. Dalam mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih ahli waris melampirkan dokumen SPH, bukti setoran Bipih, fotokopi KTP, kartu identitas anak, KK ahli waris, fotokopi rekening ahli waris, fotokopi akta kematian dari instansi yang membidangi, dan surat keterangan ahli waris dan kuasa waris.

Ketiga, Pelimpahan porsi haji yaitu mengganti calon jemaah haji reguler karena alasan sakit atau meninggal. Pelimpahan porsi haji hanya dapat dilakukan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa yang disepakati secara tertulis oleh keluarga atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji.

Keempat, Penggabungan mahram, pelayanan ini diberikan bagi jemaah haji yang terpisah dengan mahram atau keluarga dengan memenuhi empat syarat diantaranya yaitu: *pertama* memiliki hubungan sabagai suami, istri, anak kandung, saudara kandung, atau orang tua kandung. *Kedua* telah melakukan pelunasan Bipih pada tahap kesatu. *Ketiga* telah terdaftar paling singkat 3 (tiga) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji regular kloter pertama. *Keempat* terdaftar dalam 1 (satu) provinsi yang sama dengan jemaah haji regular yang akan digabung. Pada penggabungan mahram permohonan dapat diproses jika jemaah yang berhak

berangkat telah melunasi biaya haji dan penentuan permohonan dapat diterima atau tidak dilihat pada sisa kuota serta urutan pengisian persyaratan pengajuan penggabungan.

Kelima, pelayanan izin pendaftaran PPIU dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk dan keputusan sebagai biro perjalanan wisata yang berlaku paling singkat satu tahun. Menyerahkan jaminan bank dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata dengan masa berlaku enam tahun diterbitkan oleh bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji dengan besaran yang telah ditentukan oleh Menteri. Memiliki sarana prasarana yang mendukung dan memadai, terdapat struktur organisasi dan SDM, serta adanya pelayanan.

Pengorganisasian Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19

Pengorganisasian penting dilakukan karena dapat menjelaskan dan merumuskan pembagian tugas kerja dan tanggungjawab masing-masing staf. Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh H. Hasan Basri bahwasanya pengorganisasian pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Depok ialah: “Jumlah staf yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kemenag Kota Depok ada sembilan orang, namun pada dua bulan terakhir ada dua orang yang mengalami mutasi kerja yaitu pada bidang penyusun dokumen haji dan bidang penyusun perlengkapan haji.” (wawancara, 13 September 2021)

Berdasarkan pemaparan H. Hasan Basri bahwa proses pengorganisasian ditetapkan berdasarkan pada keahlian dan kemampuan para pegawai agar tercapainya suatu tujuan dengan berdasarkan pada lima bidang organisasi dalam pelayanan haji dan umrah yaitu pengadministrasian, penyusunan dokumen haji, penyusunan bahan materi bimbingan, penyusunan perlengkapan haji, dan pengevaluasi kinerja petugas. Pada masa pandemi saat ini, pengorganisasian di pelayanan haji dan umrah mengalami mutasi karyawan yaitu pada bidang penyusun dokumen haji dan penyusun perlengkapan haji, dikarenakan berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan dua pegawai tersebut dipindah tugaskan ke kementerian agama pusat. Sehingga ada beberapa staf dari bidang lain yang merangkap tugas agar pengorganisasian pada seksi Penyelenggara Haji dan Umrah tetap berjalan.

Pengorganisasian berarti pemberian tugas kerja yang menjadi tanggungjawab masing-masing staf dan menetapkan mekanisme kerja yang sesuai dengan bidang keahlian masing-masing pegawai. Para staf di bagian penyelenggara haji dan umrah merupakan lulusan strata 1 (S1) dengan jurusan yang beragam dan sudah berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), meskipun jurusannya tidak sesuai dalam penempatan kerja tetapi dengan banyaknya pengalaman pada

masing-masing bidang kerja tetap berjalan dengan baik.

Pengorganisasian pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah dilakukan oleh H. Hasan Basri, S. Ag., selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji, H. Fauzan, S. Kom., sebagai penyusun bahan materi bimbingan ibadah haji, H. Arief Wibisono dan tim selaku bagian administrasi penyelenggaraan haji, Hj. Sumiwi Dwi Ratnasari selaku penyusun dokumen haji, Hj. Silvia Herawati selaku penyusun perlengkapan penyelenggaraan haji, dan H. Muhibudin Fitri selaku bagian evaluasi kinerja petugas.

Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian, maka tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan pelayanan haji. Pelaksanaan termasuk dalam salah satu fungsi manajemen yang diterapkan dan dilakukan untuk membentuk suatu ikatan kerja. Menurut penjelasan bapak H. Hasan Basri mengatakan bahwa: “Sistem kerja yang yang diterapkan pada masa pandemi ini sangat berbeda, dari staf yang berjumlah 6 orang harus dibagi menjadi dua tim untuk bergantian piket.” (Wawancara, 13 September 2021)

Kemudian menurut penjelasan bapak Arif salah seorang pegawai yang ada dibagian penyelenggaraan haji dan umrah, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang dijalankan selama PPKM tidak menerima pendaftaran karena untuk pendaftaran aplikasinya dimatikan/di *off*-kan sementara oleh Kemenag pusat, jadi hanya menerima untuk pembatalan dan pelimpahan porsi yang hanya sebatas menerima berkas dan verifikasi berkas tersebut.” (Wawancara, 15 September 2021)

Sejak diberlakukannya *lockdown* di awal pandemi mewabah di Indonesia, pemerintah Arab Saudi menutup akses kedatangan jemaah dari luar Arab Saudi maka pendaftaran haji ditutup hingga pemerintah Indonesia melonggarkan kebijakan *lockdown*. Pada tanggal 2 Juli 2021 pemerintah kembali menerapkan PPKM hingga tanggal 16 Agustus 2021. Selama PPKM ini berlangsung kegiatan pendaftaran jemaah haji dinonaktifkan sementara oleh Kementerian Agama pusat, sehingga semua Kementerian Agama Kabupaten/Kota tidak bisa mendaftarkan jemaahnya kecuali pembatalan dan pelimpahan porsi yang hanya sebatas menerima berkas dan verifikasi berkas tersebut.

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggaraan haji dan umrah dilakukan secara langsung namun tetap menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Pelayanan tersebut diantaranya pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pelimpahan

porsi haji, pelayanan penggabungan mahram, dan pelayanan izin pendaftaran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji (PPIU) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok mengalami beberapa perbedaan diantaranya: waktu operasional di kantor Kementerian Agama Kota Depok yang terbatas dimulai pukul 08:00-13:00, mutasi karyawan dari Kementerian Agama Kota Depok ke kantor Wilayah dan Kementerian Agama pusat, pembatasan kehadiran staff pelayanan setiap harinya atau dibagi menjadi dua tim, penerimaan pendaftaran yang mungkin ditutup sewaktu-waktu menyesuaikan dengan keputusan pemerintah di masa pandemi ini, dan penghentian sementara pelatihan manasik haji oleh Kemenag kota Depok selama pandemi Covid-19.

Terdapat tiga bentuk pelayanan yang dipraktikkan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan. *Pertama*, Dalam memberi pelayanan lisan, para staf yang ada di seksi penyelenggaraan haji dan umrah harus memahami permasalahan seputar haji, baik pada pengadministrasian maupun prosedur pelaksanaan. Selain itu juga harus mampu memberikan penjelasan secara jelas, lancar, dan singkat serta bertingkah laku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Kedua, pelayanan tulisan merupakan pelayanan yang dilakukan melalui tulisan atau bisa berupa gambar sebagai petunjuk informasi pelayanan. Di bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Depok ada bentuk pelayanan tulisan yang berupa poster dan brosur yang berisi informasi terkait pendaftaran dan informasi seputar layanan haji. Terkait pelayanan tulisan berupa kritik atau saran, seksi penyelenggaraan haji dan umrah memiliki kotak saran yang hal tersebut menjadi penting adanya. Karena adanya kotak saran untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan tertulis lainnya yaitu berupa *website* resmi Kementerian Agama Kota Depok juga menjadi penting, karena sebagai sumber informasi bagi masyarakat terkait informasi-informasi yang terbaru.

Ketiga, pelayanan perbuatan adalah pelayanan yang dilakukan dengan tindakan atas suatu pekerjaan. Pada pelayanan ini diperlukan faktor keahlian dan keterampilan yang dimiliki para staf yang ada pada bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah. Pelayanan perbuatan yang dilakukan dalam proses pelayanan dapat di lihat pada pengoperasian Sistem Informasi dan Komputerasasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penginputan data calon jemaah haji.

Pengawasan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang diperlukan untuk menjamin agar semua perencanaan dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik. Proses pengawasan dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sebagaimana ia mengatakan: “Pelaksanaan pengawasan terhadap kinerja pegawai tetap maksimal dalam kondisi pandemi, evaluasi kerja dilakukan secara berkala, koordinasi antar instansi tetap berjalan.” (Wawancara, 13 September 2021). Berdasarkan observasi penulis dilapangan, penulis berpendapat bahwa: “Pengawasan kegiatan dilakukan langsung oleh Kasi Haji, tak jarang beliau terjun langsung dalam proses kegiatan. Selain itu juga beliau sering berinteraksi langsung dengan staf dan calon jemaah haji.” (Wawancara, 20 September 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada saat kegiatan pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Depok yaitu melakukan pengawasan secara langsung dan tidak langsung, kepala seksi penyelenggara haji dan umrah mengamati secara langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan dengan melihat proses kegiatan yang sedang berjalan. Selain itu, kepala seksi juga memeberikan tanggungjawab dalam setiap bidang untuk membuat laporan kinerja harian. Laporan tersebut kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap satu bulan sekali, jika terdapat kendala atau masalah maka sekaligus diadakan rapat evaluasi. Selain pengawasan yang dilakukan terhadap staf atau pegawai, kepala seksi penyelenggara haji dan umrah juga melakukan koordinasi terhadap instansi terkait, seperti KBIH dan Bank penerima setoran dana haji.

Pengawasan di seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Depok dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh kepala seksi pada saat kegiatan sedang berjalan. Pada pengawasan secara langsung ini kepala seksi melakukan tinjauan atas kinerja staf-stafnya dan juga melakukan interaksi secara langsung.

Pengawasan secara tidak langsung adalah pengawasan berupa laporan yang disampaikan dari staf atau pegawai kepada kepala kasi selaku pimpinan. Laporan yang disampaikan dapat berbentuk laporan secara tertulis dan laporan secara lisan. Laporan dalam bentuk tulisan memuat tentang uraian-uraian atau data statistik. Laporan tertulis akan baik jika bersifat komprehensif dan mengandung informasi yang mendetail. Laporan secara lisan berisi tentang hasil wawancara dan diskusi-diskusi kelompok. Laporan lisan cukup baik untuk situasi yang dapat dilakukan tanya jawab, terutama untuk menghilangkan kesalahpahaman, atau untuk memperoleh informasi tambahan. Pengawasan tidak langsung dilakukan pada waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini dilaksanakan minimal satu bulan sekali.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diambil disimpulkan bahwa perencanaan pelayanan haji di Kementerian Agama kota Depok dilakukan dimulai dari tahapan penyusunan program-program pelayanan ibadah haji. Dari perencanaan program perencanaan yang dibuat yaitu pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, penggabungan mahrom, dan pelayanan izin pendaftaran penyelenggara ibadah umrah.

Pengorganisasian pelayanan haji di Kementerian Agama kota Depok berdasarkan struktur organisasi seksi Penyelenggara Haji dan Umrah terdapat lima bidang yang mengelola pelayanan haji berdasarkan dengan keahlian dan kemampuan masing-masing staf. Lima bidang organisasi dalam pelayanan haji dan umrah diantaranya yaitu pengadministrasian, penyusunan dokumen haji, penyusunan bahan materi bimbingan, penyusunan perlengkapan haji, dan pengevaluasi kinerja petugas.

Pelaksanaan pelayanan haji di Kementerian Agama kota Depok sangat berbeda dari sebelumnya. Namun tetap melayani seperti biasa dengan memperhatikan protokol kesehatan. Hal ini terlihat dari jumlah staf yang bekerja memberikan pelayanan setiap harinya yang dibagi menjadi dua tim. Pelaksanaan pelayanan haji yang dipraktikan menggunakan bentuk pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan.

Pengawasan pelayanan haji di Kementerian Agama kota Depok dilakukan secara langsung dan tidak langsung, yang diawasi oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Sedangkan untuk pengawasan tidak langsung yaitu dengan mengumpulkan laporan yang disampaikan dari staf atau pegawai kepada kasi selaku pimpinan.

Setelah dilakukan penelitian, pengamatan, dan observasi secara langsung ada beberapa saran yang mungkin berguna bagi penulis dan penyelenggara haji dan umrah, yaitu: pada proses perencanaan harus lebih ditingkatkan lagi meskipun dalam keadaan pandemi dan masa PPKM agar menghasilkan pelayanan yang semakin baik sesuai yang diharapkan. Pada pengorganisasian hendaknya pihak Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengadakan perekrutan pegawai kembali, agar tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang akan mempengaruhi efektifitas pelayanan terhadap calon jemaah haji. Pada proses pelaksanaan hendaknya meningkatkan kenyamanan dan keamanan terhadap calon jemaah haji dalam proses pelayanan mengingat sedang mewabahnya virus Covid-19. Dan pada pengawasan bagi kepala seksi hendaknya terus menaruh perhatian kepada para pegawai agar kinerja pegawai terus meningkat dan bagi para pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah hendaknya tetap mempertahankan kinerjanya demi kepentingan lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Adyabatara, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Daryanto & Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, D. M. (2004). *MANAJEMEN: Dasar Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- J. Panglaykim, H. T. (1991). *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Munir, M., & Ilaihi, W. (2015). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Ratmito, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadiyah, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sa'id Agil Husein Al-Munawwar, A. H. (2003). *Fiqih Haji Menuntun Jemaah Mencapai Haji Mabruur*. Ciputat Press.
- Shandria, R. A. (2019). *Implementasi Manajemen Perencanaan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Suhaini, H., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2017). *Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji dalam Ilmu Dakwah*, 86-102.
- Sukayat. T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A.I. (2009). *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Ilmu Dakwah*, 1(2), 190-206.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wayong, M. (2003). *Manajemen Kontemporer Sebuah Pendekatan Global*. Makassar: Alauddin University Press.

