



Optimalisasi Kinerja Pegawai pada Bimbingan Manasik Akbar Kementerian Agama Kota Cimahi 2024

Salsabila Aulia Azzahra¹, Arif Rahman²

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : salsabilaAAzzahra7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor individu, psikologis, dan organisasi dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2024. Penelitian menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan kompetensi, pengalaman, dan disiplin pegawai meningkatkan efektivitas layanan. Faktor psikologis berupa motivasi dan sikap tanggung jawab mendorong kinerja, sedangkan dukungan organisasi melalui fasilitas, kepemimpinan, dan pembagian kerja memperkuat produktivitas. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi sehingga tercipta layanan manasik yang informatif, komunikatif, dan dekat dengan calon jemaah.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan, Manasik Haji Akbar.

ABSTRACT

This study aims to analyze individual, psychological, and organizational factors in optimizing the performance of Hajj and Umrah officers in providing grand hajj guidance services at the Ministry of Religious Affairs, Cimahi City, in 2024. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. Findings reveal that competence, experience, and discipline improve service effectiveness. Psychological factors such as motivation and responsibility enhance performance, while organizational support through facilities, leadership, and work division strengthens productivity. These factors complement each other, creating informative, communicative, and engaging guidance services for prospective pilgrims.

Keyword: Employee Performance, Service, Grand Hajj Guidance.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan tugas penting negara yang dilaksanakan setiap tahun dengan melibatkan aspek keagamaan, sosial, dan administratif. Pemerintah melalui Kementerian Agama bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jemaah agar dapat menunaikan ibadah haji sesuai syariat Islam. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menegaskan bahwa pelayanan haji mencakup tahap pra-keberangkatan, keberangkatan, pelaksanaan di Arab Saudi, hingga pemulangan. Salah satu bentuk pelayanan pra-keberangkatan adalah bimbingan manasik haji, yang berfungsi memberikan pemahaman menyeluruh tentang tata cara ibadah haji sekaligus membekali jemaah dalam menghadapi dinamika pelaksanaan di Tanah Suci. (Republik Indonesia, 2019)

Bimbingan manasik haji akbar yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama kabupaten/kota memiliki peran strategis dalam memastikan kesiapan jemaah. Layanan ini bukan sekadar transfer informasi teknis, melainkan juga sarana pembinaan mental, spiritual, dan sosial bagi calon jemaah. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan manasik haji sangat ditentukan oleh kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang terlibat langsung. Kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan interaksi yang ditunjukkan selama melayani masyarakat. Optimalisasi kinerja pegawai menjadi hal yang mendesak mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan haji semakin meningkat setiap tahun.

Data Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) tahun 2024 menunjukkan skor 88,20, meningkat dibandingkan tahun 2023. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji mengalami peningkatan, tetapi sekaligus menegaskan adanya ekspektasi yang lebih tinggi dari masyarakat di masa depan. Bagi Kementerian Agama, khususnya di tingkat kabupaten/kota, peningkatan kualitas layanan tidak dapat dilepaskan dari kemampuan sumber daya manusia, dukungan organisasi, serta motivasi internal pegawai. (Andriyos, 2024)

Sejumlah penelitian sebelumnya menyoroti peran pegawai dalam pelayanan bimbingan manasik. Hanafi meneliti pelayanan prima di Kemenag Gunungkidul dan menemukan bahwa konsistensi, daya tanggap, serta kepedulian pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah (Hanafi, 2020). Purwaningrum di Kabupaten Bogor mengungkapkan bahwa kinerja pegawai yang sesuai fungsi dan tanggung jawab dapat meningkatkan efektivitas pelayanan manasik. (Purwaningrum, 2022). Sementara itu, Syamsir dalam studi di Tasikmalaya menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai KUA merupakan faktor utama keberhasilan bimbingan, meskipun sebagian pembimbing belum memiliki sertifikasi resmi. (Ahmad Syamsir, 2018)

Ketiga penelitian tersebut menegaskan pentingnya sumber daya manusia dalam mendukung layanan manasik. Namun, penelitian terdahulu cenderung menekankan aspek umum pelayanan prima atau kompetensi, tanpa menggali secara mendalam interaksi antara faktor individu, psikologis, dan organisasi. Padahal, teori Gibson (1997) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga variabel utama: individu (kemampuan, latar belakang, demografi), psikologis (persepsi, sikap, motivasi, kepribadian), dan organisasi (struktur, sumber daya, kepemimpinan, imbalan, beban kerja). Pendekatan komprehensif ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana kinerja pegawai dapat dioptimalkan. (Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, 1996)

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena fokus pada penerapan teori Gibson untuk menganalisis optimalisasi kinerja pegawai PHU di Kementerian Agama Kota Cimahi dalam penyelenggaraan manasik haji akbar tahun 2024. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kinerja, tetapi juga menelaah bagaimana ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dalam menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, dan komunikatif.

Kota Cimahi dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang menarik: jumlah jemaah haji relatif stabil setiap tahun, jumlah pegawai PHU terbatas, serta adanya tuntutan tinggi untuk memberikan pelayanan berkualitas dengan sumber daya yang ada. Kondisi ini menjadikan Cimahi sebagai kasus representatif untuk melihat bagaimana kinerja pegawai dapat dioptimalkan dalam situasi nyata di lapangan.

Fokus penelitian ini dituangkan dalam pertanyaan utama: bagaimana faktor individu, psikologis, dan organisasi berperan dalam optimalisasi kinerja pegawai PHU pada pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi. Untuk memperjelas arah penelitian, pertanyaan ini diuraikan menjadi tiga sub-pertanyaan: Pertama, bagaimana faktor individu memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan manasik?. Kedua, bagaimana faktor psikologis membentuk motivasi, sikap, dan tanggung jawab pegawai?. Ketiga, bagaimana faktor organisasi, meliputi struktur, sumber daya, dan kepemimpinan, mendukung atau menghambat kinerja pegawai?.

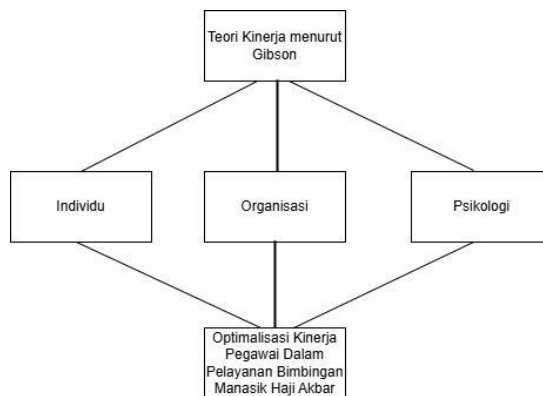
Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam dinamika kinerja pegawai dalam konteks nyata. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala seksi dan staf PHU, serta observasi langsung pada pelaksanaan manasik haji akbar tahun 2024. Data sekunder berasal dari dokumen laporan kegiatan, regulasi, dan arsip resmi Kementerian Agama. Teknik analisis

data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan interaktif. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik, pengecekan sejawat, serta perbandingan dengan dokumentasi resmi.

Dengan kerangka ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kontribusi faktor individu, psikologis, dan organisasi dalam optimalisasi kinerja pegawai PHU. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian manajemen haji dengan menerapkan teori Gibson dalam konteks pelayanan manasik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi bagi Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pembinaan jemaah melalui bimbingan manasik haji akbar, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memberikan pengalaman religius dan emosional yang bermakna bagi calon jemaah.

LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini didasarkan pada sejumlah konsep utama yang saling berkaitan, yaitu optimalisasi, kinerja pegawai, pelayanan publik, bimbingan manasik haji, serta nilai kinerja dalam perspektif Islam. Teori yang digunakan terutama merujuk pada model kinerja Gibson yang menguraikan pengaruh faktor individu, psikologis, dan organisasi terhadap pencapaian kerja, serta indikator kinerja menurut Robbins yang menilai kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Selain itu, kajian ini menempatkan pelayanan manasik haji dalam kerangka pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam yang menekankan amal saleh, ihsan, itqan, dan mujahadah. Teori diatas dapat dibuatkan bagan sebagai berikut:



Optimalisasi secara sederhana dimaknai sebagai upaya untuk mencapai kondisi terbaik dalam suatu proses. Winardi menjelaskan bahwa optimalisasi adalah usaha untuk memperoleh hasil maksimal dari sumber daya yang tersedia dalam konteks tertentu, (Winardi, 1996). Sedangkan Mahfud menambahkan

bahwa optimalisasi selalu terkait dengan tujuan, pilihan keputusan, dan keterbatasan manusia dalam mencapainya (Mahfud., 2001). Dalam konteks pelayanan haji, optimalisasi berarti bagaimana pegawai PHU mampu menggunakan kompetensi, sarana, dan sistem organisasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada jemaah.

Kinerja pegawai menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Levinson mengemukakan bahwa kinerja adalah bentuk pencapaian seseorang dalam menjalankan tanggung jawab yang ditugaskan (Levinson, 2012). Sementara Mangkunegara menyebutnya sebagai capaian kerja yang diperoleh pegawai dalam memenuhi tugas berdasarkan kompetensi, pengalaman, dan standar organisasi (Mangkunegara, n.d.). Robbins menegaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diukur dengan membandingkan capaian aktual dengan standar yang ditentukan organisasi (Robbins, 2006). Dengan demikian, kinerja bukan hanya soal hasil akhir, melainkan juga tentang bagaimana tugas dilaksanakan dan bagaimana kualitas proses tersebut.

Teori Gibson memberikan kerangka yang komprehensif untuk menganalisis kinerja. Menurut Gibson, terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai. Pertama, faktor individu yang mencakup kemampuan, keterampilan, latar belakang pendidikan, serta aspek demografis. Kedua, faktor psikologis yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, serta proses belajar. Ketiga, faktor organisasi yang mencakup struktur, sumber daya, sistem imbalan, kepemimpinan, dan beban kerja (Gibson, 1997). Ketiga faktor ini saling berinteraksi dalam menentukan sejauh mana pegawai dapat bekerja secara efektif. Model Gibson relevan untuk penelitian ini karena memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana kondisi personal, mental, dan kelembagaan saling melengkapi dalam menunjang kinerja pegawai PHU.

Indikator kinerja menurut Robbins mencakup lima aspek penting. Pertama, kualitas, yaitu mutu hasil kerja yang dinilai dari ketepatan dan keterampilan. Kedua, kuantitas, yakni jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam periode tertentu. Ketiga, ketepatan waktu, yang menunjukkan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal. Keempat, efektivitas, yaitu kemampuan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal. Kelima, kemandirian, yang menggambarkan kemampuan pegawai melaksanakan tugas dan mengambil keputusan secara profesional (Robbins, 2006). Indikator ini digunakan dalam penelitian untuk menilai sejauh mana kinerja pegawai PHU memenuhi standar pelayanan manasik.

Dalam konteks pelayanan publik, Moenir menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang berdasarkan sistem dan prosedur tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain (Moenir, 2006). Kotler menambahkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler, 2008). Dari perspektif kualitas layanan, Parasuraman dkk. merumuskan lima dimensi pelayanan dalam model SERVQUAL, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, 1988). Dimensi ini sangat relevan untuk menilai kualitas bimbingan manasik haji, karena layanan tersebut menuntut fasilitas yang memadai, penyampaian informasi yang akurat, respons cepat terhadap kebutuhan jemaah, kompetensi pembimbing, serta sikap empatik terhadap keragaman kondisi jemaah.

Bimbingan manasik haji sendiri merupakan program pembinaan calon jemaah sebelum keberangkatan. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai tata cara ibadah haji, baik yang bersifat syarat, rukun, maupun larangan, sekaligus memberi wawasan tentang kondisi di Tanah Suci. Menurut pedoman resmi Dirjen PHU, manasik haji akbar diselenggarakan di tingkat kabupaten/kota sebagai bimbingan terpadu bagi seluruh jemaah di wilayah tersebut. Fungsi utama manasik adalah memastikan jemaah siap secara pengetahuan, keterampilan, dan mental spiritual untuk melaksanakan ibadah haji. Karena itu, keberhasilan manasik sangat dipengaruhi oleh profesionalisme pegawai PHU dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan.

Perspektif Islam memberikan dimensi tambahan dalam menilai kinerja. Dalam Al-Qur'an, istilah amal saleh disebutkan berulang kali sebagai penanda bahwa pekerjaan bernilai ketika membawa manfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Konsep itqan menekankan pentingnya kesempurnaan dan ketekunan dalam bekerja, sementara ihsan bermakna melakukan yang terbaik dan terus memperbaiki kualitas. Mujahadah dipahami sebagai kerja keras dengan seluruh kemampuan yang dimiliki demi mencapai hasil yang optimal. Al-Qur'an juga menekankan pentingnya menghargai waktu sebagai amanah yang harus dimanfaatkan untuk amal yang bermanfaat (Mujiono, 2015). Dengan demikian, kinerja dalam perspektif Islam tidak hanya diukur dari produktivitas dan efisiensi, tetapi juga dari nilai spiritual, manfaat sosial, serta kesungguhan dalam bekerja.

Teori-teori dan konsep yang telah dipaparkan menjadi landasan untuk menganalisis optimalisasi kinerja pegawai PHU di Kota Cimahi. Dengan menggunakan teori Gibson, indikator kinerja Robbins, konsep pelayanan publik, serta nilai-nilai Islam, penelitian ini berupaya memahami secara mendalam bagaimana faktor individu, psikologis, dan organisasi saling berinteraksi dalam mendukung pelayanan bimbingan manasik haji akbar. Landasan ini tidak hanya

memperkuat kerangka analisis akademik, tetapi juga memastikan bahwa penelitian memiliki relevansi praktis dalam konteks pelayanan haji di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Individu dalam Optimalisasi Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Faktor individu merupakan salah satu variabel utama dalam teori kinerja Gibson (1997) yang menjelaskan bahwa kemampuan, latar belakang, dan demografi seseorang berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja yang ditampilkan. Dalam konteks pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi, faktor individu menjadi pondasi penting yang menentukan sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugas pelayanan dengan optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diperoleh gambaran bahwa kompetensi, pengalaman kerja, dan disiplin pegawai berperan besar dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada calon jemaah haji.

Pertama, dari aspek kemampuan dan keterampilan, mayoritas pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki kemampuan teknis dan administratif yang cukup baik dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji. Kemampuan ini mencakup penguasaan materi manasik, komunikasi dengan jemaah, serta pemahaman terhadap regulasi penyelenggaraan haji yang diatur dalam Keputusan Dirjen PHU Nomor 146 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu. Kepala Seksi PHU menyatakan bahwa setiap pegawai memiliki peran spesifik dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, mulai dari penyusunan jadwal, penyampaian materi, hingga evaluasi kegiatan. Penguasaan terhadap tugas ini menunjukkan adanya profesionalisme dan kecakapan teknis yang mendukung kelancaran pelayanan.

Keterampilan komunikasi menjadi kemampuan yang sangat esensial. Dalam kegiatan bimbingan manasik haji akbar, pegawai dituntut untuk berinteraksi langsung dengan calon jemaah yang memiliki latar belakang pendidikan, usia, dan pengalaman yang berbeda-beda. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan jelas, sabar, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dapat menciptakan suasana bimbingan yang kondusif. Observasi peneliti menunjukkan bahwa pegawai berupaya menggunakan pendekatan persuasif dan ramah dalam menyampaikan materi, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memerlukan perhatian lebih. Kemampuan interpersonal seperti empati dan kesabaran menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan jemaah terhadap pelayanan Kementerian Agama.

Selain kemampuan teknis dan komunikasi, faktor kedisiplinan juga menonjol dalam kinerja individu. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PHU, seluruh pegawai memiliki komitmen untuk hadir tepat waktu dalam setiap kegiatan, baik saat rapat koordinasi maupun saat pelaksanaan bimbingan di lapangan. Disiplin waktu mencerminkan tanggung jawab terhadap pekerjaan serta sikap profesional dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins (2006) yang menyebutkan bahwa efektivitas kerja pegawai dapat diukur dari ketepatan waktu dan ketelitian dalam menyelesaikan tugas. Dengan disiplin yang tinggi, pegawai mampu memastikan bahwa seluruh tahapan bimbingan berjalan sesuai jadwal dan target yang telah ditentukan.

Kedua, dari aspek latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja, pegawai di Seksi PHU memiliki variasi pendidikan, namun sebagian besar telah menempuh pendidikan tinggi di bidang keagamaan atau manajemen pelayanan publik. Latar belakang ini mendukung kemampuan mereka dalam memahami aspek spiritual dan administratif penyelenggaraan haji. Pengalaman kerja juga menjadi faktor pendukung penting. Sebagian besar pegawai telah bekerja lebih dari lima tahun di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, sehingga memiliki wawasan luas mengenai proses pelayanan jemaah dari tahap pendaftaran hingga pemberangkatan. Pengalaman tersebut menjadikan pegawai lebih adaptif dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan, termasuk dalam menangani permasalahan teknis maupun kebutuhan khusus calon jemaah.

Kepala Seksi PHU menjelaskan bahwa pengalaman kerja memberikan kepekaan terhadap dinamika lapangan. Pegawai yang telah berulang kali menangani kegiatan manasik mampu mengantisipasi potensi kendala seperti keterlambatan peserta, kekurangan fasilitas, atau perbedaan pemahaman antarjemaah. Kemampuan ini tidak hanya berasal dari pelatihan formal, tetapi juga dari proses belajar langsung selama bertugas. Dalam konteks teori Gibson, hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja memperkuat kemampuan individu dalam menyusun strategi penyelesaian masalah secara cepat dan efektif.

Selanjutnya, faktor demografis seperti usia dan masa kerja juga memengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengamatan, struktur usia pegawai di Seksi PHU tergolong produktif, berkisar antara 30–50 tahun. Rentang usia ini mencerminkan keseimbangan antara semangat kerja, kedewasaan, dan pengalaman. Pegawai senior umumnya memiliki kemampuan koordinasi dan kepemimpinan yang kuat, sementara pegawai yang lebih muda menunjukkan kreativitas dan keterbukaan terhadap inovasi, seperti penggunaan media digital dalam kegiatan manasik. Kolaborasi antara kedua kelompok ini menghasilkan sinergi kerja yang positif. Sebagai contoh, pegawai muda membantu menyiapkan materi bimbingan dalam bentuk presentasi interaktif, sementara pegawai senior memberikan pengarahan terkait substansi ibadah dan kebijakan teknis.

Selain itu, jenis kelamin juga menjadi bagian dari faktor demografis yang berpengaruh dalam pembagian tugas. Dalam kegiatan bimbingan manasik, keterlibatan pegawai perempuan sangat penting, terutama dalam memberikan bimbingan khusus kepada calon jemaah perempuan. Hal ini menciptakan keseimbangan dalam pelayanan dan memastikan bahwa seluruh jemaah mendapatkan perhatian sesuai kebutuhan. Gibson menekankan bahwa karakteristik demografis yang beragam dalam organisasi justru dapat meningkatkan produktivitas jika dikelola dengan baik melalui pembagian peran yang proporsional.

Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor individu memiliki kontribusi besar terhadap keberhasilan pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kota Cimahi. Pegawai dengan kemampuan teknis dan komunikasi yang baik, didukung oleh pengalaman kerja yang memadai, mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya informatif tetapi juga menyentuh aspek emosional jemaah. Faktor individu ini juga mendorong munculnya sikap kerja yang profesional, disiplin, dan bertanggung jawab, yang selaras dengan nilai-nilai kinerja dalam perspektif Islam seperti itqan (kemantapan), ihsan (melakukan yang terbaik), dan mujahadah (kerja keras).

Dalam konteks nilai-nilai tersebut, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari output pekerjaan, tetapi juga dari kualitas niat dan pengabdian mereka terhadap pelayanan ibadah. Kesungguhan pegawai dalam memberikan bimbingan manasik dapat dipahami sebagai bentuk amal saleh yang bernilai ibadah. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Mulk ayat 2, bahwa manusia diciptakan untuk diuji siapa yang paling baik amalnya. Dengan demikian, optimalisasi kinerja dalam perspektif Islam berarti mengarahkan seluruh kemampuan individu untuk memberikan pelayanan terbaik dengan niat yang ikhlas dan profesional.

Faktor individu juga terlihat dari bagaimana pegawai menanggapi tantangan pekerjaan. Misalnya, ketika menghadapi keterbatasan fasilitas atau perubahan jadwal mendadak, pegawai menunjukkan kemampuan adaptasi dan tanggung jawab tinggi. Mereka mampu bekerja sama untuk menemukan solusi praktis tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kematangan profesional dan kepribadian yang kuat, yang termasuk dalam aspek psikologis individual menurut Gibson. Dalam praktiknya, pegawai tidak hanya bekerja berdasarkan perintah struktural, tetapi juga dilandasi rasa memiliki terhadap tugas dan misi pelayanan haji.

Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa setiap pegawai berusaha menampilkan kinerja terbaiknya dengan prinsip “melayani dengan hati”. Prinsip

ini menjadi cerminan nilai ihsan, yakni memberikan pelayanan bukan semata sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT. Kesadaran ini menjadikan mereka lebih sabar, sopan, dan tanggap terhadap kebutuhan jemaah. Hal ini pula yang membuat jemaah merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Cimahi.

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor individu yang mencakup kemampuan, latar belakang, dan demografi merupakan elemen utama dalam mengoptimalkan kinerja pegawai di Seksi PHU. Pegawai dengan kemampuan profesional, didukung pengalaman kerja yang matang, serta karakter individu yang bertanggung jawab dan disiplin, mampu mewujudkan pelayanan bimbingan manasik haji akbar yang berkualitas. Sinergi antara faktor individu dan nilai spiritual menjadi kekuatan utama yang menjadikan pelayanan manasik di Kota Cimahi terlaksana dengan efektif, efisien, dan penuh makna. Dengan demikian, teori Gibson terbukti relevan dalam menjelaskan bagaimana faktor individu berperan penting dalam mendorong optimalisasi kinerja pegawai, baik secara organisatoris maupun spiritual, dalam konteks pelayanan ibadah haji.

Faktor Psikologis dalam Optimalisasi Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor psikologis merupakan variabel penting dalam teori kinerja Gibson (1997) yang menegaskan bahwa persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, dan proses belajar individu berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi, faktor psikologis terbukti memiliki peran yang sangat signifikan. Pegawai yang memiliki sikap positif, motivasi tinggi, serta persepsi yang baik terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan performa yang optimal dan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aspek psikologis ini muncul sebagai faktor pendorong utama dalam mengoptimalkan kinerja pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Pertama, dari aspek persepsi, pegawai memandang bahwa pelayanan bimbingan manasik haji bukan sekadar tugas administratif, tetapi juga bentuk pengabdian dan ibadah. Persepsi ini menjadi landasan spiritual yang kuat dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan. Kepala Seksi PHU menyebutkan bahwa setiap pegawai diingatkan untuk meniatkan pekerjaannya sebagai bagian dari amal saleh, karena pelayanan terhadap calon jemaah haji merupakan kontribusi langsung dalam membantu umat Islam menunaikan rukun Islam kelima. Pemaknaan tersebut menumbuhkan rasa tanggung jawab dan keikhlasan dalam bekerja. Persepsi positif terhadap makna tugas menjadikan pegawai lebih sabar,

bersemangat, dan berorientasi pada hasil terbaik meskipun dihadapkan pada beban kerja yang tinggi.

Selain itu, persepsi positif terhadap lingkungan kerja juga berperan penting. Pegawai menilai bahwa suasana kerja di Seksi PHU relatif harmonis dan kondusif. Adanya komunikasi yang baik antarpegawai, serta keterbukaan dalam menyampaikan pendapat, menumbuhkan rasa kebersamaan dan solidaritas. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, yang menurut Robbins (2006) menjadi salah satu indikator penting dari kinerja yang produktif. Pegawai yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan kerja akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal.

Kedua, faktor sikap menjadi cerminan dari komitmen dan tanggung jawab moral pegawai terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap profesional, terbuka, dan responsif terhadap setiap tugas yang diberikan. Mereka memiliki kesadaran tinggi bahwa pelayanan bimbingan manasik haji membutuhkan kesiapan mental dan fisik yang kuat, mengingat kegiatan ini melibatkan banyak peserta dan berlangsung dalam waktu yang padat. Sikap kerja positif seperti kesabaran, ketekunan, dan rasa peduli terhadap jemaah menjadi nilai utama dalam membentuk karakter pelayanan yang berkualitas.

Sikap positif juga terlihat dari kemauan pegawai untuk terus belajar dan memperbaiki diri. Mereka secara aktif mengikuti arahan dari pimpinan, berbagi pengalaman antar rekan kerja, serta terbuka terhadap masukan dari peserta bimbingan. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang menjadi ciri dari kinerja unggul. Dalam perspektif teori Gibson, sikap seperti ini mencerminkan keseimbangan antara aspek afektif (perasaan), kognitif (pengetahuan), dan konatif (tindakan), yang secara bersama-sama membentuk perilaku kerja yang konstruktif.

Ketiga, dari aspek kepribadian, pegawai di Seksi PHU memiliki karakter yang mencerminkan integritas dan dedikasi tinggi. Mereka menunjukkan kepribadian yang tenang, sopan, dan mudah beradaptasi dalam menghadapi berbagai tipe jemaah. Berdasarkan hasil observasi, kepribadian yang ramah dan komunikatif membuat jemaah merasa dihargai dan didengar. Pegawai mampu menjaga citra lembaga dengan cara bertutur sopan, berpakaian rapi, serta menunjukkan sikap profesional dalam setiap interaksi. Kepribadian yang stabil dan empatik ini memperkuat kualitas pelayanan karena membangun kepercayaan antara pegawai dan jemaah.

Selain itu, kepribadian yang sabar dan konsisten dalam bekerja menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan manasik haji akbar. Dalam wawancara, salah satu staf mengungkapkan bahwa menghadapi ratusan jemaah dengan beragam karakter membutuhkan kesabaran dan pengendalian emosi yang baik. Setiap pegawai dituntut untuk tetap tenang dalam situasi yang menegangkan, seperti saat keterlambatan peserta, kekurangan perlengkapan, atau perubahan jadwal mendadak. Pengendalian diri ini merupakan bentuk kecerdasan emosional yang tinggi, yang menurut Goleman (2000) menjadi salah satu prediktor utama keberhasilan kerja dalam bidang pelayanan publik.

Faktor keempat adalah motivasi, yang menjadi inti dari faktor psikologis dalam teori Gibson. Motivasi kerja pegawai di Seksi PHU dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik berasal dari dorongan internal seperti niat ibadah, rasa tanggung jawab moral, dan kebanggaan dalam melayani masyarakat. Para pegawai menganggap bahwa membantu calon jemaah memahami ibadah haji merupakan bentuk amal jariyah yang berpahala besar. Dorongan spiritual ini menjadi sumber energi positif yang menjaga semangat kerja mereka tetap tinggi meskipun menghadapi keterbatasan fasilitas atau tekanan waktu.

Sementara itu, motivasi ekstrinsik berkaitan dengan faktor eksternal seperti dukungan pimpinan, suasana kerja yang nyaman, serta adanya apresiasi terhadap kinerja. Kepala Seksi PHU secara rutin memberikan evaluasi dan penghargaan non-materi kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik, seperti ucapan terima kasih atau penugasan pada kegiatan strategis. Bentuk apresiasi sederhana ini mampu meningkatkan rasa dihargai dan memperkuat loyalitas pegawai terhadap instansi. Menurut Herzberg (1966), pengakuan terhadap hasil kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan motivasi dan kepuasan kerja pegawai.

Motivasi kerja yang tinggi juga terlihat dari kesiapan pegawai dalam menghadapi tantangan dan beban kerja tambahan. Saat pelaksanaan manasik haji akbar, pegawai tidak hanya bertugas menyampaikan materi, tetapi juga mengatur logistik, absensi, dan dokumentasi kegiatan. Meskipun tugasnya beragam, mereka melaksanakannya dengan semangat dan kerja sama yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang kuat mampu menggerakkan individu untuk bekerja di luar ekspektasi formal demi keberhasilan kegiatan.

Kelima, faktor belajar atau learning process juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pegawai di Seksi PHU senantiasa berusaha memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pelatihan, seminar, dan kegiatan studi banding. Mereka menyadari bahwa tuntutan pelayanan publik terus berkembang, sehingga pembaruan kompetensi menjadi hal yang wajib

dilakukan. Misalnya, pegawai memanfaatkan teknologi informasi untuk menyampaikan materi manasik secara lebih interaktif melalui tayangan audiovisual dan simulasi digital. Kemauan untuk belajar dan berinovasi menunjukkan bahwa pegawai memiliki growth mindset yang kuat, yaitu pola pikir untuk terus tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan zaman.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis membentuk sikap kerja yang proaktif, tangguh, dan berorientasi pada pelayanan prima. Pegawai dengan motivasi dan persepsi positif lebih mampu mengatasi tekanan kerja dan mempertahankan kualitas layanan. Mereka juga memiliki tingkat tanggung jawab dan komitmen yang tinggi terhadap misi organisasi, yaitu memberikan pembinaan terbaik kepada calon jemaah haji. Faktor psikologis inilah yang menjadi fondasi penting dalam mewujudkan kinerja optimal di Seksi PHU Kementerian Agama Kota Cimahi.

Jika dikaitkan dengan nilai-nilai Islam, faktor psikologis ini juga sejalan dengan konsep ihsan, yakni melakukan pekerjaan sebaik-baiknya dengan penuh kesungguhan dan niat ibadah. Pegawai yang bekerja dengan ihsan tidak hanya berorientasi pada hasil duniawi, tetapi juga pada nilai spiritual yang mendasari setiap tindakan. Sikap sabar, ikhlas, dan bertanggung jawab yang mereka tunjukkan merupakan wujud nyata dari implementasi nilai-nilai tersebut. Sehingga, pelayanan yang diberikan bukan hanya efektif secara administratif, tetapi juga memiliki nilai keberkahan dan kemaslahatan bagi umat.

Dengan demikian, faktor psikologis memiliki pengaruh signifikan terhadap optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kota Cimahi. Persepsi positif menumbuhkan rasa makna terhadap pekerjaan, sikap profesional menciptakan kepercayaan publik, kepribadian stabil membangun citra lembaga, motivasi tinggi mendorong semangat kerja, dan proses belajar terus-menerus meningkatkan kompetensi pegawai. Semua aspek tersebut bersinergi dalam membentuk kinerja pegawai yang unggul, yang tidak hanya memenuhi standar organisasi, tetapi juga mencerminkan pengabdian spiritual kepada Allah SWT. Inilah yang menjadikan pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi terlaksana secara optimal dan bernilai ibadah.

Faktor Organisasi dalam Optimalisasi Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Penelitian menemukan bahwa faktor organisasi berperan penting dalam membentuk optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Cimahi. Dukungan organisasi terlihat dari aspek fasilitas, kepemimpinan, dan pembagian kerja yang jelas, yang seluruhnya

berkontribusi terhadap kelancaran bimbingan manasik haji akbar. Dalam pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi, faktor organisasi berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, koordinatif, dan berorientasi pada pelayanan prima bagi calon jemaah haji. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, faktor ini terbukti menjadi pendorong utama dalam mengoptimalkan kinerja pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Pertama, dari aspek struktur organisasi, Seksi PHU Kementerian Agama Kota Cimahi memiliki sistem kerja yang tertata dan terkoordinasi dengan baik. Struktur organisasi terdiri dari Kepala Seksi sebagai penanggung jawab utama, dibantu oleh beberapa staf yang memiliki tugas spesifik seperti pengelolaan data jemaah, administrasi, bimbingan teknis, dan koordinasi dengan pihak eksternal seperti Kantor Urusan Agama (KUA) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Struktur ini bersifat hierarkis namun fleksibel, yang memungkinkan adanya koordinasi lintas bidang tanpa hambatan birokrasi yang kaku. Setiap pegawai memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga pelaksanaan bimbingan manasik dapat berjalan sesuai rencana dan jadwal.

Kepala Seksi PHU menegaskan bahwa keberhasilan kegiatan manasik haji akbar sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarpegawai. Sebelum kegiatan dilaksanakan, dilakukan rapat perencanaan yang melibatkan seluruh staf, di mana pembagian tugas dilakukan secara proporsional. Misalnya, staf yang berpengalaman dalam bidang teknis bertanggung jawab terhadap penyusunan materi dan tata laksana kegiatan, sementara staf yang memiliki kemampuan komunikasi baik ditugaskan menjadi penghubung dengan peserta dan narasumber. Pola koordinasi semacam ini mencerminkan implementasi prinsip kerja tim yang efektif, di mana setiap anggota saling melengkapi dan bekerja berdasarkan kompetensinya masing-masing.

Kedua, faktor sumber daya menjadi komponen yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan. Kementerian Agama Kota Cimahi telah menyediakan fasilitas dan sarana pendukung yang cukup memadai, seperti aula untuk kegiatan bimbingan, peralatan audio-visual, perlengkapan presentasi, serta buku panduan manasik bagi calon jemaah. Walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam hal kapasitas ruangan dan peralatan, pegawai mampu mengoptimalkan sarana yang tersedia dengan kreativitas dan kerja sama. Misalnya, dalam kegiatan manasik haji akbar tahun 2024, pegawai memanfaatkan teknologi presentasi digital seperti proyektor dan tayangan video simulasi ibadah haji agar peserta lebih mudah memahami tata cara pelaksanaan ibadah.

Selain sarana fisik, sumber daya manusia juga menjadi aset utama dalam mendukung kinerja organisasi. Meskipun jumlah pegawai di Seksi PHU relatif

terbatas, mereka memiliki kompetensi dan dedikasi yang tinggi terhadap tugasnya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi PHU, pembagian kerja dilakukan secara strategis dengan mempertimbangkan keahlian dan pengalaman masing-masing pegawai. Hal ini selaras dengan prinsip manajemen sumber daya manusia yang menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat. Dengan demikian, keterbatasan jumlah pegawai dapat diimbangi dengan efektivitas kerja dan kolaborasi antarstaf yang solid.

Ketiga, faktor kepemimpinan berperan besar dalam mengarahkan dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja optimal. Kepemimpinan di Seksi PHU bersifat partisipatif, di mana pimpinan tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga mendengarkan masukan dari bawahan. Kepala Seksi PHU sering mengadakan diskusi informal untuk menampung ide-ide pegawai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Pola kepemimpinan ini menciptakan suasana kerja yang terbuka, saling menghargai, dan bebas dari tekanan. Pegawai merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa memiliki terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil observasi, Kepala Seksi PHU juga berperan sebagai figur teladan yang disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Ia tidak hanya mengawasi pelaksanaan kegiatan, tetapi turut hadir langsung di lapangan saat pelaksanaan bimbingan manasik haji. Kehadiran pimpinan secara langsung memberikan dorongan moral bagi pegawai dan menunjukkan kepemimpinan berbasis keteladanan. Menurut teori Gibson, gaya kepemimpinan yang mendukung dan inspiratif dapat meningkatkan motivasi intrinsik pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dalam konteks ini, kepemimpinan di Seksi PHU telah berperan sebagai motor penggerak utama dalam mengoptimalkan kinerja pegawai.

Keempat, sistem penghargaan dan motivasi organisasi menjadi faktor lain yang turut menentukan kualitas kinerja pegawai. Walaupun sistem penghargaan di lingkungan Kementerian Agama bersifat formal dan terikat pada ketentuan ASN, namun bentuk apresiasi non-materi seperti pengakuan, pujian, dan kepercayaan untuk memegang tanggung jawab tertentu terbukti sangat berpengaruh. Pegawai yang menunjukkan kinerja baik biasanya diberikan peran penting dalam kegiatan strategis, seperti menjadi panitia inti atau narasumber pada pelatihan manasik. Penghargaan semacam ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menumbuhkan rasa bangga dan loyalitas terhadap instansi.

Selain itu, motivasi organisasi juga dibentuk melalui budaya kerja yang menekankan nilai-nilai religius. Setiap kegiatan diawali dengan doa bersama dan refleksi spiritual tentang pentingnya melayani jemaah dengan niat ibadah. Nilai

spiritual ini berfungsi sebagai penguat motivasi intrinsik pegawai, karena mereka menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukan bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan juga bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Prinsip ini sejalan dengan konsep itqan (ketekunan dalam bekerja) dan ihsan (melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya) dalam ajaran Islam, yang menjadi fondasi etika kerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama.

Kelima, faktor beban kerja dan pembagian tanggung jawab juga menjadi aspek penting dalam analisis organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, menjelang pelaksanaan bimbingan manasik haji akbar, beban kerja pegawai meningkat secara signifikan karena banyaknya persiapan administratif dan teknis yang harus diselesaikan. Namun, dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang baik, pegawai mampu mengelola tekanan kerja dengan efektif. Kepala Seksi PHU menerapkan prinsip rotasi tugas agar tidak terjadi kejenuhan, serta mendorong kerja sama antarstaf untuk saling membantu ketika menghadapi kendala. Dengan manajemen beban kerja yang proporsional, pegawai tetap dapat bekerja dengan semangat tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, sistem koordinasi yang diterapkan juga bersifat terbuka dan dinamis. Pegawai dapat langsung menyampaikan kendala kepada pimpinan tanpa melalui jalur birokrasi yang berbelit. Komunikasi dua arah ini mempermudah penyelesaian masalah di lapangan dan meningkatkan efisiensi waktu. Dalam perspektif teori Gibson, koordinasi dan komunikasi efektif merupakan komponen organisasi yang berfungsi menjaga kestabilan kinerja individu serta memastikan tujuan organisasi tercapai dengan optimal. Hal ini terlihat jelas dalam kegiatan manasik haji akbar, di mana setiap tahap pelaksanaan dapat berjalan lancar karena adanya koordinasi lintas bidang yang baik.

Keenam, dukungan inovasi dan digitalisasi pelayanan juga termasuk dalam faktor organisasi yang signifikan. Di era transformasi digital, Kementerian Agama Kota Cimahi telah berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan manasik. Pegawai menggunakan media elektronik dalam menyampaikan materi, serta mengelola data jemaah secara digital melalui aplikasi Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Pemanfaatan teknologi ini mempercepat proses administrasi, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan transparansi layanan. Selain itu, inovasi dalam metode penyampaian materi seperti penggunaan tayangan simulasi, infografik, dan kuis interaktif membuat jemaah lebih mudah memahami prosedur ibadah haji.

Faktor organisasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menunjukkan bahwa Seksi PHU tidak hanya berfokus pada rutinitas administratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan publik. Pegawai memiliki ruang untuk berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik jemaah. Inovasi

semacam ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam manajemen modern, yang menekankan pentingnya pembaruan berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan.

Ketujuh, budaya organisasi di lingkungan Kementerian Agama Kota Cimahi memiliki ciri khas religius dan kolektif. Budaya kerja dibangun di atas nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, kerja sama, dan keikhlasan. Nilai-nilai tersebut diwujudkan dalam aktivitas sehari-hari, seperti saling membantu antarpegawai, bersikap sopan terhadap jemaah, serta menjaga integritas dalam setiap proses pelayanan. Budaya kerja yang positif ini menciptakan iklim organisasi yang harmonis, di mana setiap pegawai merasa menjadi bagian dari keluarga besar Kementerian Agama. Menurut teori Gibson, budaya organisasi yang kuat mampu membentuk perilaku kerja yang konsisten dengan tujuan organisasi, sekaligus meningkatkan komitmen dan loyalitas pegawai.

Selain itu, budaya kerja religius mendorong setiap pegawai untuk menanamkan kesadaran spiritual dalam menjalankan tugas. Mereka meyakini bahwa melayani calon jemaah haji merupakan amanah besar yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan ketulusan. Kesadaran ini memperkuat motivasi internal serta membentuk sikap kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Dengan demikian, budaya organisasi berfungsi bukan hanya sebagai sistem nilai, tetapi juga sebagai energi moral yang menggerakkan seluruh pegawai untuk bekerja dengan hati.

Dari keseluruhan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi memainkan peran fundamental dalam mengoptimalkan kinerja pegawai Seksi PHU Kementerian Agama Kota Cimahi. Struktur organisasi yang efektif memungkinkan koordinasi yang baik, sumber daya yang memadai mendukung kelancaran kegiatan, kepemimpinan yang partisipatif membangun motivasi dan tanggung jawab, sistem penghargaan menumbuhkan semangat kerja, manajemen beban kerja menjaga produktivitas, serta budaya kerja religius memperkuat komitmen spiritual pegawai. Keseluruhan elemen ini saling berinteraksi membentuk sistem organisasi yang solid dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam perspektif Islam, sistem organisasi yang ideal adalah yang mencerminkan nilai keadilan, efisiensi, dan tanggung jawab sosial. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Qashash ayat 26, yang menyebutkan bahwa orang yang kuat dan amanah adalah yang paling layak untuk diberi kepercayaan. Prinsip ini tercermin dalam cara Kementerian Agama Kota Cimahi menata struktur dan pembagian kerja yang berlandaskan kompetensi serta kejujuran. Dengan demikian, optimalisasi kinerja pegawai dalam pelayanan bimbingan

manasik haji akbar bukan hanya hasil dari sistem manajerial yang baik, tetapi juga buah dari nilai-nilai spiritual yang hidup dalam budaya organisasi.

Secara keseluruhan, faktor organisasi dalam teori Gibson terbukti relevan dan aplikatif untuk menjelaskan keberhasilan pelayanan manasik haji akbar di Kota Cimahi. Dukungan struktural, ketersediaan sumber daya, kepemimpinan yang bijak, sistem penghargaan yang adil, serta budaya kerja yang religius menjadi pondasi utama dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal. Sinergi antara aspek teknis dan spiritual ini menjadikan pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama Kota Cimahi tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga bernilai ibadah dan kemaslahatan bagi umat.

PENUTUP

Penelitian mengenai optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2024 memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari tiga faktor utama yang saling berhubungan, yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Ketiga faktor tersebut bukanlah elemen yang berdiri sendiri, melainkan berinteraksi dalam menciptakan kinerja pegawai yang efektif, efisien, dan bernilai ibadah.

Faktor individu terbukti menjadi dasar utama yang menentukan mutu kinerja. Kompetensi yang dimiliki pegawai, pengalaman kerja yang panjang, kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, serta kemampuan komunikasi yang baik menjadikan pelayanan manasik berjalan lancar dan informatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia tetap menjadi pilar utama dalam pelayanan publik, terutama dalam kegiatan berskala besar seperti manasik haji akbar. Faktor psikologis melengkapi peran individu dengan memberikan dorongan internal berupa motivasi, tanggung jawab, dan kepribadian. Motivasi yang kuat, terutama karena melihat pelayanan haji sebagai ibadah, mendorong pegawai bekerja dengan ikhlas dan sabar dalam menghadapi kebutuhan jemaah yang beragam. Kepribadian yang ramah dan komunikatif turut memperkuat hubungan emosional antara pegawai dan jemaah, sehingga kegiatan manasik tidak hanya sekadar transfer pengetahuan, tetapi juga menjadi pengalaman sosial dan spiritual.

Selain dua faktor tersebut, faktor organisasi menjadi wadah yang memfasilitasi pegawai untuk bekerja optimal. Fasilitas yang memadai, kepemimpinan yang komunikatif, serta pembagian tugas yang jelas memberikan dukungan struktural bagi pelaksanaan manasik. Meski terdapat keterbatasan pada jumlah peralatan peraga dan jumlah pegawai, organisasi mampu menjaga efektivitas kegiatan melalui koordinasi dan evaluasi yang rutin. Hal ini

membuktikan bahwa keberhasilan sebuah program publik tidak hanya ditentukan oleh individu, tetapi juga oleh sistem organisasi yang mampu memberikan dukungan optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi kinerja pegawai dalam pelayanan bimbingan manasik haji akbar di Cimahi adalah hasil integrasi dari kapasitas individu, kekuatan psikologis, dan dukungan organisasi. Ketiganya bersinergi dalam menciptakan layanan yang komunikatif, informatif, dan berorientasi pada kepuasan jemaah. Dengan menghubungkan temuan ini pada teori Gibson, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan personal, melainkan juga oleh motivasi internal dan struktur organisasi yang menaungi mereka.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena dilakukan dalam lingkup satu kota dengan jumlah informan yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi, misalnya dengan melakukan studi komparatif antarwilayah atau antarprovinsi, agar diperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai PHU. Penelitian ke depan juga dapat menambahkan variabel lain, seperti penggunaan teknologi digital dalam pelayanan manasik, partisipasi masyarakat, atau pengaruh kebijakan baru dari pemerintah pusat. Dengan perluasan objek kajian, diharapkan hasil penelitian selanjutnya mampu memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi peningkatan kualitas pelayanan haji di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syamsir. (2018). *Efektivitas pelayanan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan di Kabupaten Tasikmalaya*.
- Andriyos, B. (2024). *Survei Kepuasan Jemaah Haji 2024 Naik*, BPS: Kami Independen, Kemenag RI. Haji Kemenag. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/survei-kepuasan-jemaah-haji-2024-naik-bps-kami-independen>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (. (1996). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses (alih bahasa: Djoerban Wahid)*.
- Hanafi, M. F. (2020). *Optimalisasi Pelayanan Prima Pada Aktivitas Bimbingan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul*.
- Kementerian Agama RI, *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 2023 M/1444 H*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023).

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga
- Levinson, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Mahfud. (2001). *Optimalisasi dalam Pengambilan Keputusan*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Perpustakaan PUPR: Bumi Aksara.
- Mujiono. Manusia Berkualitas dalam Al-Qur'an. (*Hermeunetik*, 2015), 7 (2) 357-374.
- Purwaningrum, M. F. I. (2022). *Optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor*.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Winardi. (1996). *Pengantar Manajemen Penjualan*. PT. Citra Aditya Bakti.