



Manajemen Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Haji di Kota Cimahi

Muhammad Rafli^{1*}, Siti Azkia Labibah¹, Puput Aprilia Hermawati¹

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

*Email : rafli9cdf@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis manajemen pelayanan administrasi calon jemaah haji di Kemenag Kota Cimahi sesuai UU No. 8/2019. Menggunakan teori Ratminto dan Winarsih, fokus penelitian mencakup perencanaan, implementasi, koordinasi, dan penyelesaian aktivitas. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan perencanaan didukung SOP namun terkendala sumber daya. Implementasi berjalan sesuai ketentuan meski terhambat masalah dokumen dan integrasi teknologi. Koordinasi internal dilakukan tetapi belum optimal dalam kelancaran informasi. Tahap penyelesaian melibatkan evaluasi rutin, namun tindak lanjut keluhan perlu diperkuat. Secara umum, manajemen pelayanan sudah cukup baik, tetapi memerlukan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas untuk mewujudkan tata kelola profesional yang adaptif bagi masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Administrasi Haji, Haji dan Umrah.

ABSTRACT

This study analyzes administrative service management for prospective Hajj pilgrims at the Ministry of Religious Affairs, Cimahi, based on Law No. 8/2019. Using Ratminto and Winarsih's theory, it focuses on planning, implementation, coordination, and activity completion. This qualitative descriptive research employs observation, interviews, and documentation. Results show planning is supported by SOPs but hindered by limited resources. Implementation follows regulations despite challenges in documentation and technology integration. Internal coordination is practiced but not yet optimal for information flow. The completion stage involves routine evaluations, though complaint follow-ups require strengthening. Overall, service management is adequate but needs improvements in effectiveness, efficiency, and responsiveness to achieve professional, adaptive governance for public needs.

Keywords: Service Management, Hajj Administration, Hajj and Umrah

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat dari UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sesuai dengan undang-undang tersebut, tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji berada ditangan pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama.

Pada hakikatnya pemerintah khususnya Kementerian agama Kabupaten atau Kota diberi tugas sesuai peraturan UU No 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan Umrah bahwasannya jamaah memiliki hak untuk dilayani mulai dari pendaftaran, pembatalan, hingga pelimpahan. Hal ini menjadikan Kemenag Kota Cimahi Khususnya bagian penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus bisa memberikan pelayanan administrasi yang baik agar supaya jamaah yang berada di Kota Cimahi mendapatkan kenyamanan dan kelancaran untuk melaksanakan ibadah haji.

Manajemen pelayanan terdiri dari empat tahapan utama, yaitu menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan. Setiap tahapan tersebut memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perencanaan yang matang akan menghasilkan sistem kerja yang terarah, implementasi yang tepat akan mempercepat proses pelayanan, koordinasi yang baik akan mencegah tumpang tindih tugas, dan penyelesaian aktivitas yang efisien akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, keempat tahapan ini harus dijalankan secara terpadu dan konsisten (Ratminto dan Winarsih,2005).

Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala masih ditemukan di lapangan. Pada saat observasi wawancara salah satu masalah yang sering muncul adalah kurang optimalnya perencanaan pelayanan, di mana sejumlah calon jamaah tidak dapat melengkapi dokumen tepat waktu. Selain itu, terdapat keluhan mengenai prosedur yang kurang dipahami oleh sejumlah jamaah serta pelayanan yang lambat akibat minimnya pendampingan dan sosialisasi dari pihak terkait. Selain itu, implementasi pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi juga menjadi hambatan dalam mempercepat proses verifikasi dan validasi data calon jamaah. Koordinasi antar bagian dalam instansi sering kali tidak berjalan maksimal, sehingga terjadi keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan penyampaian informasi. Penyelesaian aktivitas pelayanan pun kerap tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Dengan demikian, latar belakang penelitian ini tidak hanya berangkat dari teori manajemen pelayanan, tetapi juga dari realitas empiris yang menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji melalui empat aspek utama, yaitu perencanaan, implementasi, koordinasi, dan penyelesaian aktivitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan latar Manajemen Pelayanan Administrasi Terhadap Calon Jemaah Haji Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi.

Penelitian yang serupa dan relevan yang telah dilakukan sebelumnya, akan tetapi berbeda dalam hal subjek dan pemikiran, untuk dijadikan referensi dalam melakukan penelitian. Hal ini menjadikan penelitian mengenai manajemen pelayanan administrasi calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi memiliki keterkaitan yang erat dengan sejumlah studi terdahulu yang membahas pelayanan di sektor keagamaan maupun kependudukan. Dari segi tema dan pendekatan, terdapat beberapa persamaan yang memperkuat relevansi penelitian ini, sekaligus perbedaan yang menunjukkan keunikan konteks dan fokus masing-masing studi.

Pertama, Penelitian oleh Eki Agustin dkk. (2024) yang meneliti pelayanan administrasi ibadah haji di Kemenag Kota Sukabumi memiliki kesamaan dalam hal objek dan fokus kajian, yaitu pelayanan kepada calon jemaah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan. Penelitian Eki lebih bersifat deskriptif terhadap pelayanan tahun 2021, sementara penelitian Cimahi menitikberatkan pada aspek manajerial secara menyeluruh. Selain itu, bentuk karya ilmiah yang dihasilkan berbeda, yakni jurnal untuk Eki dan kemungkinan skripsi atau tesis untuk penelitian Cimahi.

Kedua, Studi oleh Nisya Nainita Simbolon dan Imsar (2021) mengangkat tema manajemen pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Persamaannya terletak pada pendekatan manajemen pelayanan dan tujuan evaluatif terhadap kualitas layanan publik. Namun, cakupan wilayah penelitian Nisya lebih luas karena berada di tingkat provinsi, sedangkan penelitian Cimahi berada di tingkat kota. Selain itu, Nisya meneliti dua jenis layanan sekaligus haji dan umroh sedangkan penelitian Cimahi hanya fokus pada pelayanan haji.

Ketiga, penelitian oleh Shabrina Uswa Bella Haq (2022) yang dilakukan di Kemenag Kabupaten Sleman juga menyoroti pelayanan administrasi ibadah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam hal objek dan fokus pelayanan kepada calon jemaah haji. Namun, Shabrina lebih menekankan pada implementasi kebijakan, sedangkan penelitian

Cimahi mengkaji manajemen pelayanan secara sistematis. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi dan tahun pelaksanaan penelitian.

Penelitian mengenai manajemen pelayanan administrasi calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi memiliki relevansi dengan sejumlah studi terdahulu yang menyoroti pelayanan publik di sektor keagamaan maupun kependudukan. Persamaannya terletak pada fokus terhadap kualitas layanan, objek penelitian di instansi pemerintah, serta penggunaan pendekatan manajerial. Namun, penelitian ini berbeda dari segi lokasi, cakupan, dan dimensi layanan.

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Cimahi Jl. Kamarung No.17 A, Citeureup, Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi. Hal yang menjadi urgensi dalam penelitian ini adalah pentingnya mengkaji dan menemukan hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kebutuhan dan harapan calon jemaah haji. Fokus pembahasan diarahkan untuk memahami sejauh mana proses pelayanan administrasi yang diberikan mampu memenuhi standar pelayanan publik yang baik bagi para calon jemaah. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi juga didasarkan pada pertimbangan strategis, yaitu letaknya yang cukup dekat dan mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti. Penelitian ini memiliki relevansi akademik yang kuat dengan jurusan *Manajemen Haji dan Umrah*.

Manajemen Pelayanan Administrasi Terhadap Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi, dimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Cimahi berupa pendaftaran, pembatalan, dan juga pelimpahan. Dengan uraian tersebut maka penulis akan membagi fokus penelitian ke dalam beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut: (1) Bagaimana perencanaan pelayanan administrasi calon jemaah haji di Penyelenggara Haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?, (2) Bagaimana implementasi pelayanan administrasi calon jemaah haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?, (3) Bagaimana koordinasi pelayanan administrasi calon jemaah haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?, (4) Bagaimana penyelesaian aktivitas pelayanan administrasi calon jemaah haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?

Penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih sebagai landasan konseptual. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara induktif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi haji.

LANDASAN TEORITIS

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara terstruktur melalui empat tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan penyelesaian kegiatan. Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses sistematis yang mencakup serangkaian tahapan yang saling berkaitan untuk memastikan pelayanan dapat diberikan secara efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2005).

Konsep-konsep yang harus dipahami dalam penelitian ini adalah konsep terkait manajemen, pelayanan administrasi, pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Konsep-konsep tersebut digunakan sebagai arahan dalam memahami topik bahasan pada penelitian ini. Sehingga arah pemikiran penelitian ini mampu sesuai dengan focus penelitian yang disajikan.

Pertama, Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Secara *etimologis*, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*. Akar kata tersebut adalah *manage* atau *managiare*, yang memiliki makna melatih kuda dalam melangkahkan kakinya (Husaini & Fitria, 2019). Pettinger juga mendefinisikan manajemen juga bisa dipahami sebagai cara menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, dengan memanfaatkan sumber daya secara kreatif dan penuh semangat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen membutuhkan keterampilan sosial dan teknis yang baik (Pettinger, 2020). Selain itu, Wid menjelaskan manajemen merupakan gabungan antara ilmu dan seni dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, serta harus disesuaikan dengan situasi yang terus berubah (Wid, 2022). Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, manajemen dapat dirumuskan sebagai suatu ilmu dan seni yang melibatkan proses sistematis berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penggerakan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien melalui kerja sama dengan orang lain. Manajemen tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menuntut kemampuan seorang manajer dalam memengaruhi, mengoordinasikan, serta mengoptimalkan potensi manusia dan sumber daya lainnya agar selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Kedua, Pelayanan administrasi adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik yang meliputi pengurusan dokumen, izin, registrasi, pencatatan, dan administrasi lain yang diperlukan warga negara sebagai pemenuhan hak dan kewajiban sesuai peraturan perundang-undangan. Contohnya adalah pengurusan kartu identitas penduduk (KTP), akta kelahiran, surat izin usaha, dan administrasi kependudukan umum. Proses ini menuntut prosedur administratif yang jelas, persyaratan yang ditentukan, serta penyedia layanan yang kompeten agar layanan tersebut dapat berjalan efisien dan tepat waktu (Viranda & Ismail, 2023). Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Supardi et al., 2024). Maka, dapat dirumuskan bahwa pelayanan administrasi merupakan proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif warga negara, seperti dokumen, izin, dan pencatatan sesuai peraturan yang berlaku.

Ketiga, Pelayanan administrasi terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan “Administrasi”. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang artinya membantu, menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008). Pelayanan administrasi adalah bagian dari penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama. Ini mencakup segala aktivitas yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah individu yang menghadapi situasi atau tantangan bersama, memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang dibentuk untuk mendukung Kementerian Agama perlu memiliki kemampuan dalam mengelola sistem pelayanan dengan baik bagi calon jemaah haji (Firdausiyah & Putriani, 2024). Pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh salah satu Kementerian Agama di Kota Cimahi diantaranya adalah menerima, mencatat, menyimpan surat serta dokumen calon jemaah haji, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Yang mana dokumen-dokumen tersebut berisikan data-data pendaftaran ibadah haji, pelunasan pembayaran ibadah haji, dan pembatalan pendaftaran ibadah haji (Agustin et al., 2024). Maka, dapat dirumuskan bahwa pelayanan administrasi haji merupakan bagian penting dari penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Pelayanan ini mencakup

seluruh kegiatan pengelolaan dokumen dan data calon jemaah haji, mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya, hingga pembatalan keberangkatan sesuai prosedur yang berlaku. Tujuannya adalah memberikan kemudahan, ketertiban, dan kepuasan bagi calon jemaah melalui sistem pelayanan yang profesional, cepat, dan akurat. Pelayanan yang baik tidak hanya ditandai oleh kelengkapan sarana dan kompetensi petugas, tetapi juga oleh sikap tanggung jawab dan kepercayaan yang dibangun kepada calon jemaah haji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menggambarkan secara komprehensif bagaimana proses manajemen pelayanan administrasi calon jemaah haji dilaksanakan di Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Cimahi. Fokus utama penelitian diarahkan pada empat komponen kunci dalam manajemen pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih, yaitu perencanaan, implementasi, koordinasi, dan penyelesaian tujuan pelayanan. Keempat komponen tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami kualitas pelayanan administrasi serta efektivitas alur kerja yang berlangsung di lembaga tersebut.

Data penelitian dihimpun melalui observasi langsung di ruang pelayanan, penelaahan dokumen administratif, dan wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, seperti Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Kepala Subbag Tata Usaha, serta staf pelaksana administrasi pendaftaran haji. Ketiga bentuk pengumpulan data ini memberikan gambaran empiris mengenai dinamika pelayanan di lapangan, baik dari sisi kebijakan maupun praktik teknis operasional yang terjadi sehari-hari.

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Cimahi telah berupaya mengikuti standar manajemen pelayanan publik, khususnya dalam aspek prosedur, regulasi, dan pembagian tugas. Namun demikian, terdapat sejumlah dinamika yang memperlihatkan adanya tantangan teknis dan koordinatif yang berpengaruh pada efisiensi pelayanan, seperti tingginya volume pendaftar pada periode tertentu, terbatasnya SDM, serta kebutuhan adaptasi terhadap sistem digital seperti *Siskohat*.

Dari sisi perencanaan, instansi melakukan penyusunan agenda pelayanan tahunan, pembagian tugas staf, serta penetapan SOP pelayanan sebagai pedoman teknis. Dalam konteks implementasi, prosedur pelayanan administrasi dilaksanakan mengikuti alur pendaftaran, verifikasi berkas, input data ke *Siskohat*, hingga penerbitan nomor porsi jemaah. Sementara pada aspek koordinasi, hubungan kerja antara bagian administrasi, pimpinan seksi, kepala KUA, dan

pihak-pihak eksternal (bank penerima setoran, Dinas Kesehatan, serta Kanwil Kemenag Jawa Barat) menjadi bagian penting yang menentukan kelancaran pelayanan. Adapun dalam penyelesaian tujuan pelayanan, instansi berupaya memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai target, terutama terkait akurasi data pendaftar dan ketepatan waktu pelayanan.

Seluruh data hasil observasi dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan pendekatan tematik berdasarkan empat indikator manajemen pelayanan. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi sejauh mana standar manajemen pelayanan diterapkan dan bagaimana efektivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji di Kota Cimahi.

Perencanaan Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Haji

Subjudul Hasil Perencanaan pelayanan administrasi jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Cimahi merupakan serangkaian langkah strategis yang dirancang secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan riil calon jemaah. Proses ini bukan sekadar rutinitas birokrasi, melainkan mekanisme krusial yang menyelaraskan kebijakan pusat dengan dinamika lokal Kota Cimahi sebagai wilayah urban yang religius. Landasan perencanaan ini berpijak pada regulasi Kementerian Agama RI, standar pelayanan minimum, serta pemanfaatan sistem administrasi modern seperti SISKOHAT. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, perencanaan di Seksi PHU berfungsi sebagai fondasi untuk memastikan setiap tahapan administrasi berjalan selaras dengan tujuan nasional, yakni menciptakan penyelenggaraan haji yang transparan, efektif, dan ramah bagi seluruh kalangan masyarakat.

Tahap awal perencanaan dimulai dengan penataan struktur kerja yang terukur melalui perumusan tugas dan fungsi setiap staf. Profesionalisme pelayanan di unit ini berakar pada pembagian peran yang jelas, sehingga proses kerja tidak dibangun secara spontan atau situasional. Kepala Seksi PHU, dalam wawancara pada 24 November 2025, menegaskan komitmen tersebut:

“Langkah strategis kami dimulai dari penyusunan tugas dan fungsi staff PHU mulai dari sesi pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan... agar pelayanan berjalan baik seiring dengan proses semua administrasi.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa perencanaan di Seksi PHU melibatkan pembangunan alur kerja yang konsisten. Hal ini mencerminkan upaya lembaga dalam menyeimbangkan dua orientasi sekaligus: orientasi administratif untuk pemenuhan standar birokrasi, dan orientasi pelayanan publik untuk memberikan pengalaman yang mudah dan adil bagi jemaah. Dengan memetakan

tugas sejak dini, setiap staf mulai dari petugas verifikasi hingga operator IT memahami tanggung jawabnya dalam siklus pelayanan tahunan.

Keberhasilan perencanaan ini juga sangat ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam melakukan identifikasi kebutuhan jemaah melalui pemetaan data demografis. Data seperti usia, domisili, tingkat pendidikan, dan status kesehatan bukan sekadar deretan angka di sistem SISKOHAT, melainkan peta awal yang memberikan arah bagi desain kebijakan lokal. Di Kota Cimahi, persentase jemaah lansia yang cukup tinggi menuntut adanya adaptasi fasilitas dan prosedur. Sebagaimana dijelaskan oleh informan:

“Data usia sangat penting, karena banyak jemaah lansia. Kami menyiapkan pelayanan khusus untuk mereka. Data wilayah asal juga kami gunakan untuk penjadwalan pelayanan per kecamatan agar lebih tertib.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Pendekatan ini mencerminkan paradigma pelayanan humanis, di mana jemaah tidak dipandang sebagai berkas administrasi semata, melainkan individu dengan kondisi fisik yang berbeda. Penggunaan data wilayah asal untuk penjadwalan per kecamatan merupakan inovasi perencanaan yang bertujuan untuk mengurai penumpukan antrean, sehingga menciptakan ketertiban di ruang pelayanan yang terbatas. Selain mengandalkan data formal, Seksi PHU membuka ruang partisipasi melalui survei kebutuhan dan masukan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Kolaborasi ini memperkaya proses identifikasi masalah lapangan, sebagaimana ditegaskan kembali oleh pimpinan:

“Kami menggunakan data dari SISKOHAT, melakukan survei kebutuhan, serta menerima masukan dari KBIH sehingga kami bisa melihat kebutuhan dokumen, kesehatan, maupun pembiayaan calon jemaah.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Dalam aspek manajerial, penetapan tujuan pelayanan di Seksi PHU dilakukan melalui mekanisme rapat internal yang demokratis. Tujuan yang dirumuskan seperti kecepatan, transparansi, dan kepatuhan regulasi dituangkan ke dalam rencana kerja tahunan (RKT). Hal ini menciptakan budaya organisasi yang partisipatif, di mana setiap keputusan strategis dibangun berdasarkan musyawarah. Terkait hal ini, pimpinan menyampaikan:

“Tujuan pelayanan ditetapkan melalui rapat internal. Kami merumuskan tujuan yang spesifik, misalnya pelayanan cepat, transparan, dan sesuai regulasi. Tujuan ini kemudian dituangkan dalam rencana kerja tahunan.” (wawancara dengan H. Nandang Rahayu, 24/11/25).

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi pilar pendukung utama dalam implementasi rencana tersebut. Penempatan pegawai dilakukan berdasarkan prinsip di mana kompetensi teknis disesuaikan dengan beban kerja. Penempatan staf administrasi untuk verifikasi dokumen dan operator IT yang cekatan untuk mengelola SSKOHAT menunjukkan bahwa pelayanan haji di Cimahi telah berevolusi menuju sistem digital yang minim kesalahan. Hal ini dikonfirmasi melalui pernyataan:

“SDM kami terdiri dari kepala seksi, staf administrasi, dan operator SSKOHAT. Penempatan sesuai kompetensi: staf administrasi untuk verifikasi dokumen, operator IT untuk input data, dan petugas lapangan untuk pelayanan langsung.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Meskipun operasional pelayanan dipayungi oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) nasional, Seksi PHU menunjukkan fleksibilitas dengan menyusun SOP turunan yang lebih kontekstual dengan kondisi daerah. Adaptasi lokal ini dilakukan agar regulasi pusat tidak terasa kaku saat dihadapkan pada karakteristik jemaah urban di Cimahi. Penyesuaian ini mencakup tata cara penerimaan dokumen hingga pengaturan alur konsultasi tatap muka. Pimpinan menyebutkan:

“Kami membuat SOP sendiri dengan mengacu kepada SOP nasional.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Kemampuan adaptasi ini juga terlihat dari kesiapan lembaga dalam menghadapi dinamika regulasi haji yang sering berubah setiap tahun. Seksi PHU secara proaktif menyiapkan rencana kontinjensi sebagai bentuk mitigasi risiko. Jika terjadi perubahan kebijakan mendadak dari pusat, langkah cepat diambil melalui sosialisasi internal dan pembaruan operasional agar tidak terjadi hambatan pada hak-hak jemaah.

“Kami selalu menyiapkan rencana kontinjensi. Jika ada perubahan regulasi, kami segera melakukan sosialisasi internal dan menyesuaikan SOP.” (wawancara dengan H. Nandang Rahayu – 24/11/25).

Perencanaan yang komprehensif ini tidak berdiri sendiri, melainkan melibatkan pendekatan kolaboratif lintas instansi. Keterlibatan Dinas Kesehatan dalam penentuan istithaah kesehatan, Imigrasi dalam penerbitan paspor, serta perbankan dalam validasi setoran BPIH menunjukkan bahwa pelayanan haji adalah ekosistem yang multidimensional. Sinergi ini memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan administratif jemaah tertangani secara terintegrasi. Sebagaimana dijelaskan:

“Ya, kami melibatkan Dinas Kesehatan untuk pemeriksaan kesehatan, Imigrasi untuk paspor, Bank penerima setoran haji, dan KBIH untuk

bimbingan manasik.” (wawancara dengan H. Nandang Rahayu – 24/11/25).

Sebagai instrumen evaluasi dan pengembangan, Seksi PHU secara rutin melakukan analisis SWOT. Dengan mengidentifikasi kekuatan (SDM berpengalaman dan regulasi kuat) serta mengakui kelemahan (keterbatasan anggaran dan fasilitas), lembaga dapat merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Peluang digitalisasi dipandang sebagai pintu masuk untuk meningkatkan efisiensi, sementara ancaman perubahan regulasi dimitigasi melalui fleksibilitas organisasi.

“Kami rutin melakukan analisis SWOT. Kekuatan kami adalah SDM berpengalaman dan dukungan regulasi. Kelemahan ada di anggaran dan fasilitas. Peluangnya digitalisasi pelayanan, sedangkan ancaman terbesar adalah perubahan regulasi mendadak.” (wawancara dengan H. Nandang Rahayu – 24/11/25).

Untuk mengukur efektivitas perencanaan tersebut, ditetapkan indikator keberhasilan yang berfokus pada pengalaman pengguna jasa. Ketepatan waktu, minimnya keluhan, dan kelancaran dokumen menjadi standar baku kinerja Seksi PHU. Hal ini menunjukkan pergeseran dari sekadar kepatuhan administratif menuju pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan jemaah sebagai "tamu Allah".

“Indikator keberhasilan kami antara lain ketepatan waktu pelayanan, kepuasan jemaah, minimnya keluhan, dan kelancaran dokumen.” (wawancara dengan H. Nandang Rahayu – 24/11/25).

Secara keseluruhan, analisis terhadap perencanaan pelayanan administrasi di Seksi PHU Kemenag Kota Cimahi menunjukkan adanya perpaduan yang solid antara profesionalisme manajemen, ketajaman analisis data, dan kepedulian humanis. Perencanaan bukan hanya sebuah dokumen teknis, melainkan proses strategis yang memastikan kelancaran ibadah jemaah melalui sistem yang tertib, adaptif, dan akuntabel. Dengan mengintegrasikan seluruh elemen mulai dari SDM, teknologi, hingga kolaborasi eksternal Seksi PHU berhasil mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang inklusif dan responsif terhadap dinamika zaman.

Implementasi Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Haji

Implementasi pelayanan administrasi calon jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Cimahi merupakan manifestasi nyata dari seluruh perencanaan strategis yang telah dirumuskan sebelumnya. Tahap ini menjadi krusial karena merupakan titik temu antara prosedur tertulis

dengan dinamika lapangan yang kompleks, di mana prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas diuji secara langsung. Pelayanan tidak lagi sekadar angka di atas kertas, tetapi berhadapan dengan keragaman karakteristik, tingkat literasi, serta kondisi psikologis jemaah. Dalam praktiknya, implementasi ini menggambarkan sinergi antara standar nasional yang kaku dengan adaptasi lokal yang humanis, memastikan bahwa setiap calon tamu Allah mendapatkan hak administratifnya secara optimal. Implementasi bukan sekadar menjalankan aturan, melainkan juga mencakup proses adaptasi, interpretasi, serta keterlibatan para pelaksana di lapangan. Dalam konteks penyelenggaraan haji khusus, implementasi mencakup bagaimana biro perjalanan mengelola sumber daya, menerjemahkan regulasi, serta memberikan layanan yang sesuai kebutuhan jemaah. (Tsani, et al., 2025)

Proses implementasi dimulai dengan verifikasi dokumen sebagai fondasi utama administrasi haji. Petugas melakukan pemeriksaan mendalam terhadap identitas kependudukan, akta kelahiran, buku nikah, hingga dokumen pendukung lainnya untuk memastikan validitas status calon jemaah. Namun, di lapangan, tahap ini sering kali menjadi fase yang paling memakan waktu akibat adanya diskrepansi data, seperti perbedaan ejaan nama antara KTP dan ijazah atau data kartu keluarga yang belum diperbarui. Menghadapi kendala ini, petugas Seksi PHU mengambil peran lebih besar sebagai fasilitator dan edukator, memberikan pendampingan intensif agar jemaah dapat melakukan perbaikan dokumen tanpa merasa dipersulit oleh birokrasi. Hal ini dipertegas oleh Kepala Seksi PHU dalam wawancara pada 24 November 2025:

“Kami melaksanakan pelayanan sesuai SOP nasional, dengan adaptasi lokal. Semua proses mulai dari pendaftaran hingga verifikasi dokumen mengikuti standar yang sudah ditetapkan. Adapun jenis layanan meliputi pendaftaran, verifikasi dokumen, input data ke SISKOHAT, bimbingan manasik, dan pengelolaan kuota. Verifikasi dilakukan berlapis. Dokumen dicek oleh staf administrasi, kemudian diverifikasi lagi oleh operator SISKOHAT untuk memastikan validitas.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Setelah fondasi dokumen fisik dinyatakan kuat, implementasi berlanjut ke ranah digital melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Pada tahap ini, interaksi interpersonal bergeser menjadi kecermatan teknologis. Operator SISKOHAT memikul tanggung jawab besar dalam memastikan setiap data fisik tersinkronisasi sempurna dengan server pusat nasional. Kesalahan input sekecil apa pun, seperti satu angka pada nomor identitas, berpotensi membatalkan validasi keberangkatan atau mengacaukan antrean porsi. Penggunaan teknologi ini menunjukkan modernisasi pelayanan haji di Kota Cimahi yang sejalan dengan kebijakan nasional. Meskipun sering dihadapkan pada kendala teknis seperti

gangguan jaringan atau server yang lambat, petugas tetap dituntut sigap menjaga ritme pelayanan agar tidak terjadi penumpukan antrean yang mengganggu kenyamanan jemaah.

Implementasi teknis juga mencakup validasi setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Di sini, koordinasi lintas sektor antara Seksi PHU dan Bank Penerima Setoran (BPS) menjadi kunci. Petugas PHU bertindak sebagai pengawas sekaligus konsultan bagi jemaah untuk memastikan bahwa transaksi finansial mereka telah tercatat dengan benar dalam sistem nasional. Sering kali, jemaah membutuhkan penjelasan tambahan mengenai mekanisme perbankan dan konsekuensi hukum dari setoran tersebut. Sinergi antarinstansi ini membuktikan bahwa implementasi pelayanan administrasi haji tidak dapat berdiri sendiri; ia bergantung pada harmonisasi data antara kementerian, perbankan, dan sistem digital nasional untuk melahirkan kepastian hukum bagi jemaah terkait nomor porsi keberangkatan mereka.

Selain urusan berkas dan sistem, implementasi pelayanan di Kota Cimahi sangat menonjolkan aspek inklusivitas melalui program ramah lansia. Mengingat tren peningkatan jumlah jemaah lanjut usia setiap tahunnya, Seksi PHU mengoperasionalkan kebijakan khusus seperti jalur antrean prioritas dan pendampingan individual saat pengambilan data biometrik. Pendekatan ini merupakan bentuk pelayanan publik yang empatik, di mana petugas menyesuaikan kecepatan dan gaya komunikasi mereka dengan kondisi fisik jemaah. Pemanfaatan aplikasi digital seperti "Haji Pintar" dan grup komunikasi WhatsApp juga menjadi jembatan informasi yang efektif. Kepala Seksi menjelaskan:

“Kami menggunakan SSKOHAT sebagai sistem utama. Selain itu, kami juga memanfaatkan aplikasi digital dan komunikasi melalui WhatsApp dan media sosial lainnya, serta adanya aplikasi Haji Pintar sebagai sumber informasi bagi jemaah untuk melihat waktu tunggu keberangkatan. Kami juga menggunakan sistem antrean; siapa yang datang duluan itu yang kami layani. Selain itu, kami memberikan prioritas antrean, menyediakan petugas pendamping, dan menyiapkan fasilitas ramah lansia.” (wawancara dengan H. Nanadang Rahayu-24/11/25).

Aspek edukatif juga menjadi bagian integral dari implementasi melalui penyelenggaraan manasik haji. Manasik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran ritual ibadah, tetapi juga sebagai media sinkronisasi data akhir dan penyampaian informasi regulasi terbaru. Seksi PHU berkolaborasi erat dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk menjangkau jemaah di tingkat

kecamatan. Meskipun secara umum berjalan baik, tantangan dalam implementasi manasik terletak pada inkonsistensi kehadiran jemaah. Hal ini memicu petugas untuk terus berinovasi dalam strategi sosialisasi, memastikan bahwa setiap jemaah memahami bahwa kesiapan administratif dan pemahaman manasik adalah dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan demi kelancaran perjalanan ibadah di tanah suci.

Memasuki tahapan akhir implementasi, fokus pelayanan bergeser pada finalisasi dokumen perjalanan seperti paspor dan pemeriksaan kesehatan (istithaah). Pada fase pra-embarkasi ini, ketelitian petugas diuji melalui sistem verifikasi berlapis untuk meminimalkan risiko kesalahan data pada dokumen internasional. Petugas PHU aktif menjalin komunikasi dengan Kantor Imigrasi dan Dinas Kesehatan untuk memastikan seluruh jemaah telah memenuhi syarat fisik dan legal sebelum jadwal keberangkatan ditetapkan. Ketegangan psikologis yang sering dialami jemaah menjelang hari keberangkatan menuntut petugas untuk memberikan pelayanan yang tenang dan menenangkan, memastikan bahwa setiap jemaah merasa siap secara mental maupun prosedural.

Secara keseluruhan, implementasi pelayanan administrasi di PHU Kemenag Kota Cimahi menunjukkan keberhasilan dalam mengawinkan profesionalisme birokrasi dengan pendekatan kemanusiaan. Hambatan-hambatan seperti gangguan server, ketidaksiapan dokumen, hingga kendala koordinasi lintas lembaga memang tetap ada, namun kemampuan adaptif organisasi melalui digitalisasi dan komunikasi intensif mampu memitigasi risiko tersebut. Keberhasilan implementasi ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan haji tidak hanya diukur dari kelengkapan prosedur, tetapi dari sejauh mana organisasi mampu memberikan kepastian, kenyamanan, dan perlindungan terhadap hak-hak jemaah. Dengan demikian, seluruh rangkaian implementasi ini mencerminkan komitmen Seksi PHU Kota Cimahi dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan tetap memuliakan jemaah sebagai tamu Allah.

Koordinasi Pelayanan Calon Jemaah Haji

Koordinasi merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terlebih dalam administrasi haji yang melibatkan ekosistem birokrasi yang luas, mulai dari sektor keagamaan, kesehatan, perbankan, hingga keimigrasian. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Cimahi dituntut memiliki kemampuan koordinatif yang sistematis dan adaptif agar seluruh alur pelayanan berjalan selaras tanpa hambatan prosedural. Dalam perspektif manajemen, koordinasi di sini bukan sekadar fungsi administratif, melainkan proses manajerial untuk menyelaraskan aktivitas antarunit melalui komunikasi intensif dan pembagian peran yang jelas. Temuan penelitian

menunjukkan bahwa koordinasi di Seksi PHU dilaksanakan melalui pola kerja berjenjang yang memadukan mekanisme formal dan digital guna merespons dinamika kebutuhan jemaah secara cepat.

Secara internal, koordinasi dibangun melalui pola komunikasi harian antara Kepala Seksi, staf administrasi, operator SISKOHAT, dan petugas pelayanan langsung. Pola ini tidak hanya mengandalkan rapat rutin, tetapi juga memanfaatkan media digital untuk mempermudah pertukaran informasi yang bersifat segera. Sebagaimana ditegaskan oleh H. Agus Fathan dalam wawancara pada 24 November 2025:

“Koordinasi dilakukan melalui rapat rutin dan komunikasi langsung antar seksi sehingga pada tahap pelayanan bisa memberikan layanan yang terbaik untuk calon jemaah haji, selain itu kita mempunyai group WhatsApp untuk koordinasi jarak jauh.” (wawancara dengan H. Agus Fathan – 24/11/25).

Kutipan tersebut menunjukkan adanya budaya organisasi yang solid, di mana koordinasi internal berfungsi sebagai instrumen penyesuaian ritme kerja. Melalui *briefing* harian dan diskusi spontan, para petugas dapat menangani persoalan teknis, seperti diskrepansi data antara berkas fisik dan sistem digital, tanpa kehilangan kesesuaian dengan standar operasional. Harmonisasi ini sangat krusial mengingat penggunaan SISKOHAT menuntut sinkronisasi data yang presisi antara operator IT dan staf verifikasi untuk mencegah kesalahan input yang dapat berdampak fatal pada penetapan nomor porsi jemaah.

Di luar lingkup internal, koordinasi eksternal menempati posisi strategis karena sebagian besar tahapan administrasi haji bergantung pada verifikasi lintas lembaga. Salah satu mitra vital adalah Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH yang berwenang memvalidasi setoran awal. Hubungan kerja antara PHU dan pihak perbankan bersifat komplementer; ketidaksesuaian nominal atau kesalahan kode bank harus segera dikonfirmasi melalui jalur komunikasi cepat agar status jemaah dalam sistem nasional tetap akurat. Pola koordinasi dua arah ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi haji merupakan mata rantai yang saling bergantung, di mana efektivitas satu lembaga sangat memengaruhi kinerja lembaga lainnya.

Sektor kesehatan juga menjadi titik krusial dalam koordinasi eksternal, yang melibatkan Dinas Kesehatan dan Puskesmas dalam proses pemeriksaan kesehatan, vaksinasi, serta penentuan status *istitha'ah*. Mengingat kebijakan kesehatan sering kali mengalami penyesuaian teknis atau beban kerja tenaga medis yang fluktuatif, Seksi PHU harus sigap mengkomunikasikan perubahan jadwal kepada jemaah. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penumpukan antrean panjang

di fasilitas kesehatan. Hubungan koordinatif ini memperlihatkan peran PHU sebagai pusat kendali informasi yang menjembatani kebutuhan administratif jemaah dengan kesiapan teknis instansi kesehatan, terutama dalam mengakomodasi jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian medis khusus.

Selain itu, koordinasi dengan Kantor Imigrasi terkait pengurusan paspor dan layanan biometrik menuntut sinkronisasi jadwal yang ketat. Seksi PHU Kota Cimahi berupaya mempermudah jemaah dengan menyediakan ruang khusus biometrik di kantor PHU, meskipun perubahan kebijakan teknis dari Imigrasi terkadang memaksa petugas untuk melakukan penyesuaian ulang jadwal secara mendadak. Dalam konteks ini, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) menjadi mitra strategis yang membantu menyampaikan informasi administratif dan mendampingi jemaah yang memiliki keterbatasan literasi digital. Sinergi ini dijelaskan lebih lanjut oleh informan:

“Adapun kami berhubungan dengan beberapa instansi terkait pelayanan administrasi mulai dari Dinas Kesehatan untuk vaksinasi, Imigrasi untuk paspor, dan Bank untuk setoran haji. Untuk tugas dibagi sesuai bidang. Ada yang khusus dokumen, ada yang khusus IT, dan ada yang melayani langsung. Selanjutnya ada rapat pra-musim, selama pelaksanaan, dan sesudah pelaksanaan haji serta rapat evaluasi setelah pelayanan. Dan juga kami menggunakan WhatsApp group, surat resmi, dan aplikasi SISKOHAT untuk komunikasi internal maupun eksternal.” (wawancara dengan H. Agus Fathan – 24/11/25).

Pada tahap akhir atau menjelang keberangkatan, koordinasi bertransformasi menjadi sistem penjaminan mutu yang lebih kompleks. Fokus utamanya adalah harmonisasi informasi akhir, di mana data yang telah diproses di SISKOHAT, divalidasi oleh bank, diuji kesehatannya, dan diselesaikan dokumen keimigrasiannya harus benar-benar selaras. Jika terdapat koreksi data pada tahap ini, koordinasi lintas instansi dilakukan secara berulang dan berlapis untuk memastikan sinkronisasi data di semua lembaga mitra. Ketepatan waktu menjadi faktor determinan, karena keterlambatan sekecil apa pun berpotensi menghambat keberangkatan jemaah di embarkasi.

Meskipun sistem koordinasi telah terbangun secara luas, tantangan seperti respons lambat dari beberapa instansi mitra atau perubahan regulasi mendadak dari pusat tetap menjadi hambatan yang harus dimitigasi. Jemaah yang tidak tergabung dalam KBIH juga memerlukan pendekatan komunikasi tambahan agar tidak tertinggal informasi. Namun, secara umum, pola koordinasi yang dibangun oleh Seksi PHU Kota Cimahi telah menunjukkan efektivitas tinggi. Keberhasilan ini tidak lepas dari pemanfaatan teknologi informasi serta terbangunnya hubungan kolaboratif yang responsif antar lembaga.

Sebagai kesimpulan, koordinasi dalam pelayanan haji di Kota Cimahi bukan sekadar rangkaian prosedur linear, melainkan hasil dari kerja kolektif yang harmonis. Melalui koordinasi yang konsisten dan dinamis, Seksi PHU mampu memosisikan diri sebagai penyelaras alur layanan yang memastikan setiap jemaah menjalani proses administrasi secara aman, teratur, dan sesuai aturan. Sinergi antar-komponen pelayanan inilah yang menjadi pondasi utama bagi tercapainya kualitas pelayanan publik yang unggul dan berorientasi pada pemenuhan hak jemaah sebagai calon tamu Allah. Dengan demikian, koordinasi bertindak sebagai instrumen utama yang memungkinkan organisasi tetap stabil dan adaptif di tengah berbagai dinamika lapangan yang terjadi setiap tahunnya.

Penyelesaian Aktivitas Pelayanan Administrasi

Penyelesaian aktivitas pelayanan merupakan fase krusial yang menggambarkan sejauh mana seluruh rangkaian aktivitas administrasi calon jemaah haji menghasilkan capaian yang sesuai dengan standar dan ekspektasi yang telah ditetapkan. Tahap ini tidak hanya menjadi penutup siklus manajemen pelayanan, tetapi juga parameter utama untuk menilai efektivitas sistem yang diterapkan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Cimahi. Pada titik ini, ukuran keberhasilan tidak lagi dinilai melalui proses semata, melainkan melalui hasil akhir atau keluaran (output) konkret yang diterima oleh jemaah. Keberhasilan penyelesaian aktivitas pelayanan mencerminkan perpaduan antara ketepatan waktu, akurasi data, kemampuan pemecahan masalah, serta kualitas koordinasi lintas instansi yang bermuara pada kepastian keberangkatan dan kenyamanan jemaah.

Indikator utama yang paling fundamental dalam penyelesaian aktivitas pelayanan adalah ketepatan waktu dalam pengurusan seluruh dokumen jemaah. Kesiapan administrasi yang diselesaikan sesuai jadwal merupakan bukti bahwa mekanisme pelayanan telah berjalan teratur mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Finalisasi berkas yang mencakup validasi kesehatan, penyelesaian paspor, pengambilan biometrik, hingga verifikasi akhir SISKOHAT harus tuntas sebelum jemaah memasuki masa pra-keberangkatan. Dalam praktik lapangan, petugas PHU menunjukkan kesigapan dalam mengecek ulang dokumen yang berpotensi bermasalah dan mengambil tindakan korektif secepat mungkin. Ketepatan waktu ini menjadi indikator langsung dari efektivitas pelayanan, sebab hambatan pada satu elemen dokumen dapat memberikan efek yang mengganggu alur keberangkatan secara keseluruhan.

Di samping ketepatan waktu, akurasi data menjadi pilar penyelesaian pelayanan yang tak kalah penting. Data yang tersinkron secara presisi di seluruh

lembaga mitra mulai dari bank penerima setoran, Dinas Kesehatan, hingga Imigrasi menandakan bahwa koordinasi yang dilakukan pada tahap sebelumnya telah membuahkan hasil. Dalam konteks penyelenggaraan haji nasional, kesalahan data sekecil apa pun memiliki risiko tinggi, mulai dari penundaan keberangkatan hingga perlunya verifikasi ulang yang melelahkan. Oleh karena itu, penyelesaian aktivitas pada fase ini menuntut kecermatan tinggi dari petugas untuk memastikan tidak ada bagian dari sistem digital maupun fisik yang terlewat atau tidak sinkron. Ketelitian ini bukan sekadar tugas administratif, melainkan bentuk tanggung jawab birokratis untuk menjamin hak-hak jemaah sebagai calon tamu Allah.

Keberhasilan penyelesaian aktivitas juga tampak dari kemampuan organisasi dalam memitigasi kendala yang muncul secara dinamis. Hambatan seperti gangguan jaringan SISKOHAT, ketidaksesuaian data kependudukan, atau perubahan jadwal mendadak dari instansi mitra merupakan realitas yang sering dihadapi. Namun, penyelesaian tujuan pelayanan dianggap tercapai ketika petugas mampu melakukan tindakan korektif secara fleksibel dan responsif. Misalnya, saat terjadi kendala pada sinkronisasi data setoran BPIH di bank, petugas PHU tidak membiarkan jemaah terjebak dalam ketidakpastian, melainkan melakukan konfirmasi langsung dan pendampingan hingga masalah terselesaikan. Respons cepat ini menunjukkan bahwa penyelesaian layanan di Kota Cimahi tidak hanya kaku pada prosedur, tetapi juga memiliki kemampuan adaptif dalam mencari solusi yang berorientasi pada kepentingan jemaah.

Aspek evaluasi internal memegang peranan vital sebagai instrumen pembelajaran organisasi untuk memastikan penyelesaian aktivitas dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban formal, tetapi juga sebagai ruang untuk mengidentifikasi pola hambatan yang berulang. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PHU, Dewi Solihati pada 24 November 2025, ditegaskan bahwa:

“Evaluasi kami dilakukan melalui rapat internal setelah musim haji selesai. Kami membahas kendala, capaian, dan masukan dari jemaah. Selanjutnya indikator antara lain ketepatan waktu pelayanan, kepuasan jemaah, kelancaran dokumen, serta minimnya keluhan. Hasil evaluasi dijadikan dasar perbaikan SOP, penambahan petugas, dan peningkatan sarana pelayanan.” (Wawancara dengan Dewi Solihati, 24/11/25).

Pernyataan ini membuktikan bahwa penyelesaian aktivitas pelayanan di Seksi PHU Kota Cimahi memiliki mekanisme yang sehat. Hasil evaluasi tersebut diterjemahkan menjadi kebijakan konkret untuk periode berikutnya, sehingga kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Selain indikator teknis, penyelesaian aktivitas pelayanan juga menyentuh aspek edukasi dan kesiapan mental jemaah. Pelayanan baru dapat dinilai paripurna

apabila jemaah sebagai penerima layanan memiliki pemahaman yang utuh mengenai alur keberangkatan dan prosedur teknis lainnya. Hal ini dicapai melalui penyampaian informasi final, bimbingan manasik, serta edukasi mengenai ketentuan barang bawaan dan prosedur di asrama haji. Ketika jemaah memasuki fase keberangkatan dengan rasa percaya diri dan minim kebingungan, hal tersebut menandakan bahwa tujuan pelayanan terkait pemberian informasi telah terpenuhi. Pendampingan verbal dan komunikasi empatik dari petugas terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan jemaah, yang sering kali muncul akibat kompleksitas birokrasi haji.

Implikasi dari penyelesaian aktivitas yang baik adalah menurunnya jumlah keluhan jemaah secara signifikan pada tahap akhir proses administrasi. Jika pada awal pendaftaran keluhan sering muncul terkait ketidaktahuan prosedur, maka tersedianya informasi digital yang mudah diakses dan pendampingan yang intensif membuat jemaah lebih tenang. Kepercayaan jemaah terhadap petugas PHU menjadi modal sosial yang penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kepuasan jemaah tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari kepastian informasi dan rasa aman yang mereka rasakan selama proses administrasi berlangsung.

Secara komprehensif, penyelesaian aktivitas pelayanan administrasi jemaah haji di Kemenag Kota Cimahi memperlihatkan integrasi yang solid antara sistem administrasi, kapasitas petugas, dan kualitas koordinasi antarlembaga. Meskipun masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti gangguan server jaringan atau fluktuasi kebijakan pusat, komitmen petugas dalam memberikan langkah penyelesaian yang cepat menjaga pelayanan tetap efektif. Keberhasilan ini menunjukkan profesionalisme Seksi PHU dalam mengelola pelayanan publik yang memiliki risiko tinggi dan sensitivitas sosial yang besar.

Sebagai penutup, penyelesaian aktivitas pelayanan bukan sekadar menandai berakhirnya proses verifikasi dokumen, melainkan wujud nyata dari tercapainya harmoni dalam penyelenggaraan haji. Ketika seluruh dokumen lengkap, data tersinkron, hambatan teratasi, dan jemaah memahami instruksi dengan jelas, maka sistem administrasi telah mencapai tujuannya secara holistik. Tahap ini sekaligus menjadi landasan bagi pembenahan dan inovasi mutu pelayanan di masa depan. Dengan demikian, penyelesaian aktivitas pelayanan di Seksi PHU Kota Cimahi telah mencerminkan pelayanan publik yang tidak hanya birokratis dan teknis, tetapi juga manusiawi, adaptif, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di seksi penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Cimahi yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

Perencanaan pelayanan administrasi calon jemaah haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi dilakukan secara sistematis dan terarah. Proses ini mencakup analisis kebutuhan jemaah, survei, serta masukan dari beberapa stakeholder untuk memastikan pelayanan yang disusun relevan dengan kondisi dan harapan masyarakat. Penetapan standar pelayanan, penyusunan program kerja, dan alokasi sumber daya menjadi bagian penting dalam perencanaan agar pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Perencanaan yang matang menjadi dasar dalam meminimalkan kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi calon jemaah haji.

Implementasi pelayanan dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti SISKOHAT dan aplikasi digital, serta mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan. Pendampingan langsung kepada jemaah juga dilakukan untuk memastikan proses administrasi berjalan lancar, transparan, dan akuntabel. Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas menjadi dasar utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Proses implementasi ini menekankan pentingnya keterlibatan langsung petugas dalam melayani jemaah, sehingga kebutuhan jemaah dapat dipenuhi secara maksimal dan meminimalisasi potensi kesalahan administrasi.

Koordinasi antar bagian di instansi pemerintah dan lembaga terkait dilakukan secara rutin untuk menjamin kelancaran proses administrasi dan menghindari tumpang tindih tugas. Meskipun demikian, masih ditemukan tantangan dalam integrasi sistem dan komunikasi lintas lembaga, yang perlu terus diperbaiki agar koordinasi menjadi lebih sinergis dan efektif. Proses koordinasi ini melibatkan Dinas Kesehatan, Imigrasi, bank penerima setoran haji, serta KBIH untuk memastikan seluruh aspek kebutuhan jemaah terlayani secara terpadu dan komprehensif.

Penyelesaian aktivitas pelayanan dilakukan melalui monitoring kualitas pelayanan, evaluasi kinerja, serta penanganan keluhan atau pengaduan jemaah. Evaluasi ini menjadi dasar perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang, sehingga pelayanan administrasi dapat terus diperbaiki dan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Proses penyelesaian ini mencerminkan komitmen instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan responsif terhadap masukan dari jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E., Muslim, A. A., Rahmawati, D., Muharom, L., & Laura, W. (2024). *Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021*. *Jurnal Pengabdian WestScience*, 3(03), 280–284. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i03.1032>
- Alma, B. (2016). *Manajemen Bisnis Syariah (Menanamkan Niai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer) Edisi Revisi*. CV. Alfabeta.
- Azis, I. A. (2024). *Manajemen Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Bekasi*. Skripsi. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah
- Febriyanti, N. (2023). *Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin*. Skripsi. UIN Antasari Banjarmasin.
- Finanda, A. S., Fira, J., & Hayat. (2024). *Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
- Griffin, R. W. (2021). *Management* (13th ed.). Cengage Learning.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nasional, P. B. D. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa.
- Pettinger, R. (2020). *Introduction to management* (3rd ed.). Routledge.
- Rahmini. (2023). *Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*. Skripsi. UIN Antasari Banjarmasin.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syaukani, I. (2009). *Manajemen Pelayanan haji di Indonesia*. Kemenag RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahas. (1997). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*. Balai Pustaka.

Muhammad R, Siti A L. Puput A, H,

Tsani, M. I., Mujib, A., Azis, A. (2025). Implementasi Model Kualitas Pelayanan Service Quality (Servqual) terhadap Jemaah Haji Khusus. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 4(2), 225-244.

Wid, M. (2022). *Pengantar manajemen*. CV. Pena Persada.

Wicaksono, N. A. (2018). Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Ngalik. *Laporan Magang: Program Studi Manajemen*, 1–54. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/14100>

Yulianto. (2022). Penerapan Unsur-Unsur Manajemen di Rudi Aurel (Ra) Point Swalayan & Dept Store Metro Dalam Perspektif Manajemen Bisnis Islam. *Jurnal Studi Keislaman*, 3(01), 1–50.

Yungkul. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>

Yusuf, Haryoto, C., Husainah, N., & Nuraeni. (2023). *Teori Manajemen*. Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.