

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kementerian Agama Kota Palembang**

Saat terjadinya perselisihan pada tahun 1948, Sumatera Selatan dijadikan sub dari Provinsi yang awalnya berkedudukan di Pematang Siantar. Kegiatan Pemerintah di daerah tersebut kemudian dipindahkan ke Tanjung Karang lalu berikutnya pindah ke Lubuk Linggau. Kantor Agama sudah dibentuk Pemerintah Republik Indonesia, namun dihapus oleh NICA tetapi tugas-tugas tersebut masih terus dijalankan bersama tentara Republik Indonesia namun kegiatannya tidak begitu terlihat.

Setelah adanya penyerahan kedaulatan dan pemerintahan sudah kembali normal. Gubernur Palembang beserta surat keputusannya membentuk jawatan Agama Provinsi Sumatera Selatan, yang daerah hukumnya meliputi kepresidenan: Palembang, Bengkulu, Lampung, dan Bangka Belitung. Perkembangan selanjutnya berdasarkan UU Nomor 14 tahun 1964, wilayah Sumatera Selatan diganti serta dipecah menjadi Provinsi Sumatera Selatan, wilayah tersebut meliputi kepresidenan Lampung dan Provinsi Bengkulu meliputi wilayah kepresidenan Bengkulu.

Oleh sebab itu, jawatan Agama kepresidenan di tiga wilayah tersebut menjadi jawatan Agama Provinsi.<sup>1</sup>

Lokasi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang itu sendiri berada di Jalan Jenderal Ahmad Yani 14 Ulu Plaju Lorong Dumai Kecamatan Seberang Ulu Palembang.<sup>2</sup> Kantor Kementerian Agama Kota Palembang ialah instansi vertical Kementerian Agama Kota Palembang serta memiliki tanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Kementerian Agama Kota Palembang memiliki susunan organisasi yang berdasarkan keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 37 Tahun 2002 termasuk Tipologi I-A yang terdiri dari:

- 1) Subbagian Tata Usaha.
- 2) Seksi Urusan Agama Islam.
- 3) Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)
- 4) Seksi Madrasah dan Pendidikan Islam Sekolah Umum.
- 5) Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kanwil Kemenag Sumsel, *Sejarah Singkat Kementerian Agama Provinsi Sumsel* (Tahun 2010), <http://sumsel.kemenag.go.id/artikel/view/10641/sejarah-singkat-kementerian-agama-provinsi-sumsel>, Diakses tanggal 28 September 2020, Pukul 19.58 WIB.

<sup>2</sup> Tim Penyusun Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang, *Profil Kementerian Agama Kota Palembang*, (tahun 2012), h. 9.

<sup>3</sup>*Ibid*, h. 10.

Adapun beberapa mantan pejabat Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dari masa ke masa:

- 1) Drs. H. Syafarudin (1977-1981)
  - 2) Drs. H. M. Azom Romly (1981-1987)
  - 3) Drs. H. Syamsudin Burhan (1987-1989)
  - 4) Drs. H. Zainal Bahri Bey (1992-1998)
  - 5) Drs. Maris Murod (1998-2001)
  - 6) Drs. Johan Syafari (2001-2005)
  - 7) Drs. H. Sayuti Hadim, M.Pd.I (2005-2008)
  - 8) Drs. H. Rosidin, M.Pd.I (2008-2012)
  - 9) H. M. Alfajri Zabidin, S.Pd. M.Pd.I (2012-2016)
  - 10) H. Deni Priansyah, S.Ag., M.Pd.I (2016-2020)
2. Makna Lambang Kantor Kementerian Agama Kota Palembang



. Sumber : Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang,  
*Profil Kementerian Agama Kota Palembang.*

- a. Bintang bersudut lima mempunyai arti sila Ketuhanan yang Maha Esa pada Pancasila, mempunyai makna bahwasannya karyawan Kementerian Agama selalu menaati serta menjunjung tinggi norma Agama ketika melaksanakan tugas Pemerintah Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.
- b. 17 kuntum bunga kapas, 8 baris tulisan dalam kitab suci dan 45 butir padi bermakna Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia yang diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945.
- c. Butiran padi serta kapas yang melingkar berbentuk bulatan mempunyai makna, bahwa karyawan Kementerian Agama mengemban tugas untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, dan makmur.
- d. Kitab suci bermakna sebagai pedoman hidup serta kehidupan yang serasi antara kebahagiaan dunia dan akhirat. Materil dan spiritual dengan ridha Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.
- e. Alas kitab suci memiliki makna bahwa pedoman hidup serta kehidupan harus ditempatkan pada proporsi yang sebenarnya sesuai dengan potensi dinamis dari kitab suci.
- f. Kalimat “Iklas Beramal” mempunyai makna, bahwasannya karyawan Kementerian Agama dalam mengabdikan kepada masyarakat dan Negara didasarkan dengan niat beribadah dengan tulus serta ikhlas.
- g. Perisai berbentuk segi lima sama sisi, mempunyai makna bahwa kerukunan hidup antar umat beragama Republik Indonesia berdasarkan Pancasila serta dilindungi sepenuhnya oleh Undang-Undang 1945.
- h. Kelengkapan makna lambing Kementerian Agama melukiskan motto: dengan iman yang kuat seta hati yang suci dan mengamalkan Pancasila merupakan tuntunan serta pegangan hidup dalam menjalani kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

### 3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

- a. Visi

“Mewujudkan masyarakat Kota Palembang yang rukun, taat, beragama, cerdas, mandiri serta sejahtera lahir dan batin.”

b. Misi

- a) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- b) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
- c) Meningkatkan kualitas Raudatul Athfal, Madrasah, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan.
- d) Meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji.<sup>4</sup>

4. Tupoksi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

a. Tugas

Melaksanakan tugas pokok serta fungsi Kementerian Agama di wilayah Kota Palembang berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi

- a) Merumuskan visi dan misi dan juga kebijakan teknis dalam bidang pelayanan serta bimbingan kehidupan beragama di Kota Palembang. Pembinaan, pelayanan, serta bimbingan

---

<sup>4</sup> Tim Penyusun Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang, *Profil Kementerian Agama Kota Palembang*, (tahun 2012), h. 2.

masyarakat dalam pelayanan haji dan umrah, pendidikan agama serta keagamaan, pengembangan zakat wakaf, pondok pesantren, pendidikan agama Islam kepada masyarakat.

- b) Pemberdayaan masjid, pendidikan agama, urusan agama, serta bimbingan masyarakat Kristen, Katholik, Hindu dan Budha sesuai dengan peraturan perundangan-perundangan yang telah berlaku.
- c) Melakukan kebijakan teknis dalam bidang pengelolaan administrasi serta informasi keagamaan.
- d) Memberikan pelayanan serta bimbingan dibidang kerukunan umat beragama.
- e) Mengkoordinir perencanaan, pengendalian, serta pengawasan program.
- f) Pelaksanaan hubungan dengan Pemerintah Kota Palembang, instansi terkait serta lembaga masyarakat dalam rangka melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

5. Sasaran Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

- a. Mewujudkan system pelayanan administrasi serta informasi yang baik.

- b. Terwujudnya kesejahteraan bagi karyawan.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (karyawan).
- d. Tersedianya sarana dan prasaranan yang menunjang kelancaran dalam melaksanakan tugas.
- e. Meningkatkan kualitas tenaga terampil yang diperlukan.
- f. Meningkatkan pembangunan baik itu sarana serta prasarana yang dibutuhkan.
- g. Meningkatnya suatu koordinasi konsumsi serta komunikasi dengan instansi terkait.
- h. Meningkatnya pembinaan moral, keluarga serta masyarakat.
- i. Tersosialisasinya pembinaan keluarga sakinah melalui pengajian serta majelis ta'lim.
- j. Meningkatnya koordinasi, konsultasi serta komunikasi dengan instansi serta pemuka masyarakat.
- k. Tersedianya rumah ibadah yang teratur.
- l. Terselenggaranya bimbingan jamaah haji dan juga petugas haji yang baik.
- m. Meningkatnya penyebaran informasi haji serta umrah.
- n. Terselenggaranya bimbingan jamaah haji dan juga petugas haji yang baik.

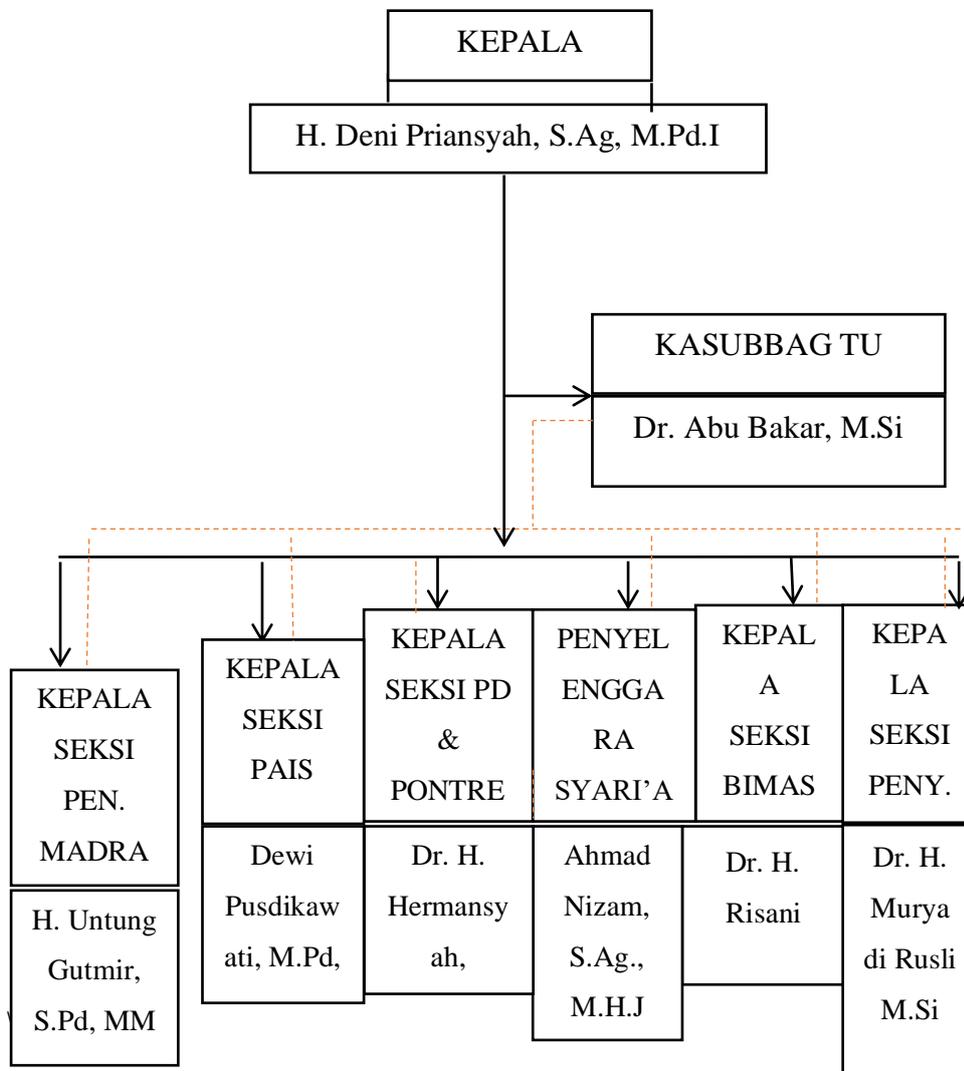
- o. Tersedianya dokumen haji serta persiapan perjalanan yang tepat waktu.
- p. Tersedianya pembekalan serta akomodasi haji.
- q. Terbinanya KBIH dan jamaah pasca haji.
- r. Teralisasinya kurikulum madrasah sesuai dengan tuntunan perubahan.
- s. Tersedianya sarana dan prasarana belajar siswa yang memadai.
- t. Meningkatkan kualitas serta kuantitas tenaga pendidikan.
- u. Meningkatkan kualitas GPAI di sekolah umum.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>*Ibid*, h. 4-7.

## 6. Struktur dan Tugas Organisasi

### Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang



Sumber : Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang, *Profil Kementerian Agama Kota Palembang*.

Ket : Wewenang ———  
Koordinasi - - - - -

#### a. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Tugasnya ialah melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyuluhan haji dan umrah:

- a) Bimbingan jamaah dan petugas, dokumen serta perjalanan haji.

- b) Pembekalan dan akomodasi haji.
- c) Pembinaan KBIH dan pasca haji.
- d) Pendaftaran calon jamaah haji melalui menu SISKOHAT secara online.
- e) Pendistribusian buku manasik haji serta tas dan juga koper calon jamaah haji.
- f) Pemantapan regu serta rombongan sosialisasi karu dan karom.
- g) Pembuatan paspor.
- h) Pelaksanaan manasik haji massal tingkat Kota Palembang, serta manasik haji kelompok tingkat kecamatan.
- i) Pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

Jumlah karyawan yang ada di Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah adalah sebanyak 11 orang yakni terdiri dari 7 perempuan dan 4 laki-laki. Adapun pembagian tugasnya sebagai berikut:

- 1) Dr. H. Muryadi Rusli, M.Si (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah)
- 2) Arif Alfajri, S.H (Pengelola Dokumen Haji, Pengantar Paspor serta izin travel).
- 3) Salim, S.Ag (pengelola dokumen BPS/BPIH. Pengelola Lansia dan Mahrom, serta Pencocokan Data BPS/BPIH)
- 4) Riantoro (Administrasi Haji serta Rekomendasi haji)
- 5) Muniroh, S.Ud (pembatalan calon jamaah haji)
- 6) Mariyani, S.Sos (pembatalan calon jamaah haji)
- 7) Midhul Huda, M.M (pendaftaran calon jamaah haji)
- 8) Siti Rodiah, S.Pd.I (Pendaftaran calon jamaah haji)
- 9) Fauziah, S.Sos (keuangan haji)
- 10) Yeni (penyusunan dan pengendalian BPS/BPIH)
- 11) Sholehatus, S.Pd.I (penyusunan dokumen haji dan umrah)

b. Kasubbag Tata Usaha

Tugasnya ialah melakukan pelayanan teknis serta administrasi perencanaan, kepegawaian, informasi keagamaan, ortala, keuangan dan IKN, HUMAS serta kerukunan hidup umat beragama, ketatausahaan dan juga kerumah tanggaan kepada seluruh organisasi ataupun satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

c. Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum.

Koordinasi dengan bidang TK, SD, Dinas Dispora Kota Palembang, tentang penyelenggaraan ujian sekolah berstandar nasional (UASBN).

a) Koordinasi TK/SD Dinas Dispora Kota Palembang.

1.) Menyelenggarakan sosialisasi UASBN Madrasah Ibtidaiyah Negeri, Swasta di Kota Palembang.

2.) Menyelenggarakan sosialisasi akreditasi Madrasah Ibtidaiyah.

3.) Menyelenggarakan sosialisasi tentang dana sekolah gratis.

b) Koordinasi bidang SMP, SMA Dispora Kota Palembang.

1) Menyelenggarakan sosialisasi ujian nasional tingkat MTS, MA.

2) Menyelenggarakan sosialisasi tentang akreditasi.

3) Menyelenggarakan sosialisasi tentang sekolah gratis.

c) Koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota Palembang, ikut serta dalam tim penilaian Sekolah Sehat Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah dan APBD.

d) Bagian Kesra Pemkot Palembang.

1) Menyelenggarakan kegiatan MGMP PAI, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, dan Madrasah Aliyah dana APBD.

2) Menyelenggarakan POSPEDA (Pekan Olahraga Dan Seni Madrasah tingkat Kota Palembang dana APBD).

e) Unit Pelaksanaan Teknis Daerah, Diskpora Kota Palembang.

1) Menyusun rayonisasi penyaluran siswa MI ke SMPN Kota Palembang.

2) Menyusun Pengawas Sidang UASBN antar Madrasah.

f) Koordinasi dengan bidang Mapeda Kementerian Agama Provinsi Sumsel.

1) Pelaksanaan BOS (Bantuan Operasional Sekolah)

2) Beasiswa Miskin.

3) Beasiswa Berprestasi.

d. Seksi PAIS

Tuganya ialah memberikan pelayanan serta bimbingan teknis penyelenggaraan pendidikan di bidang pendidikan Al-Quran serta Musabaqah Tilawatil Qur'an, penyuluhan dan lembaga dakwah, siaran dan tamaddun, publikasi dakwah dari hari besar Islam serta pemberdayaan masjid.

e. Seksi PD dan Pontren

Tugasnya ialah untuk melakukan pelayanan serta bimbingan di bidang pendidikan keagamaan, pendidikan salafiyah, kerjasama kelembagaan, serta mengembangkan kemampuan dari pondok pesantren, pengembangan santri dan pelayanan pondok pesantren pada masyarakat.

f. Penyelenggara Syari'ah

a) Tugas

Melaksanakan kegiatan pelayanan, bimbingan teknis, pengukuran arah kiblat, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang syariah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk menjalankan sebagian tugas Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

b) Fungsi

Menyiapkan perumusan untuk kebijakan teknis serta perencanaan di bidang pembinaan syariah, pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis serta pembinaan di bidang penyuluhan dan pengembangan syariah, hisab rukyat serta pembinaan paham keagamaan, dan mengelola system informasi penyelenggaraan syariah.

g. Seksi Bimas Islam

Bertugas dalam melakukan perumusan serta pelaksanaan kebijakan pada bidang bimbingan masyarakat Islam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. melaksanakan program bimbingan masyarakat Islam yang meliputi urusan agama Islam dan pembinaan syariah, bina kantor urusan agama dan keluarga sakinah, penerangan agama Islam, pemberdayaan zakat, dan pemberdayaan wakaf, pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

**B. Hasil dan Pembahasan**

Setelah dilakukan wawancara ke beberapa narasumber dilapangan untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan juga faktor pendukung dan penghambat di Kementerian Agama Kota Palembang, berdasarkan data yang telah didapatkan penulis akan mengemukakan hasil yang berkaitan dengan manajemen pelayanan yang ada disana.

1. Manajemen Pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi dan Staf Karyawan Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Palembang, maka didapat hasil sebagai berikut:

a. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019?

Bapak Arif Alfajri menjelaskan bahwa:

“Berdasarkan kebijakan Pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji tahun 2019, dengan didasarkan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Palembang sebagai salah satu dari rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji khususnya tahun 2019 sebagai pedoman dimulai dari persyaratan, pendaftaran, pembuatan paspor,

menentukan rombongan, bimbingan manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji kembali ke Tanah Air.”<sup>6</sup>

Dari penjelasan di atas menjelaskan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Palembang, peneliti menarik kesimpulan yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Pembuatan Paspor
- 4) Menentukan Rombongan
- 5) Bimbingan Haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) Pemulangan

1) Persyaratan

Ada lima bagian untuk bagian pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Persyaratan calon jamaah haji Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a) Agama Islam
- b) Tinggal di Indonesia
- c) Sehat Jasmani dan Rohani
- d) Bagi calon Jamaah haji wanita harus :
  - 1) Diikuti oleh suami atau mahrom yang sah
  - 2) Tidak dalam keadaan hamil
- e) Bukti setor Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan.

---

<sup>6</sup> Arif & Salim, Staf Karyawan PHU Kemenag Kota Palembang, Wawancara tanggal 24 Januari 2021.

## 2) Pendaftaran

Ada dua cara untuk pendaftaran ibadah haji di Indonesia dengan sistem tabungan dan juga dengan sistem lunas.

### 1) Dengan sistem tabungan

Pendaftaran calon jamaah haji dengan sistem tabungan. Yang akan melunasi BPIH adalah sebagai berikut:

- a) Calon jamaah haji memeriksakan kesehatan di Puskesmas sekitar untuk mendapatkan Surat Keterangan Sehat.
- b) Apabila calon jamaah haji pada waktu membuka tabungan haji belum mengisi SPPH, maka calon jamaah haji tersebut datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Palembang untuk mengisi SPPH dan ditandatangani oleh jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
- c) Selanjutnya calon jamaah haji membawa SPPH datang ke Kantor BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH tempat menyetor semula dengan membawa buku tabungan haji dan foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar untuk ditempel pada lembar bukti setor lunas BPIH.
- d) BPS BPIH melakukan konfirmasi calon jamaah haji sesuai dengan data yang di entry pada saat pelunasan tabungan ke dalam SISKOHAT BPS BPIH.
- e) Calon jamaah haji melunasi BPIH sesuai dengan keputusan Presiden RI tentang BPIH.
- f) BPS BPIH akan mendesak bukti setor BPIH lunas sebanyak 5 lembar meliputi:

- 1) Lembar pertama asli (bewarna putih) dengan ditempel materai Rp. 6.000,- dan foto bewarna ukuran 3x4 di pegang calon jamaah haji sendiri.
  - 2) Lembar kedua (bewarna merah muda) ditempel foto bewarna ukuran 3x4 guna pemvisaan.
  - 3) Lembar ketiga (bewarna kuning) diserahkan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
  - 4) Lembar keempat (bewarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH embarkasi pada saat calon jamaah haji masuk asrama.
- g) Lembar kelima (bewarna putih) di egang oleh BPS BPIH.
- h) Setelah calon jamaah haji mendapatkan bukti setor BPIH lunas segera daftarkan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Palembang setelah menerima lembar bukti setor lunas BPIH, dengan menyerahkan:
- 1) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas domisili.
  - 2) Foto copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya.
  - 3) Bukti setor BPIH lembar kedua (bewarna merah muda) dan ketiga (bewarna kuning).
  - 4) Foto bewarna terbaru, tidak berpakaian dinas dan tidak berkaca mata hitam (berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria) ukuran 3x4 sebanyak 16 lembar dan 4x6 sebanyak 2 lembar untuk paspor haji, SPMA dan tanda tangan pengenalan jamaah, foto juga dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
  - 5) SPPH lembar kedua (bewarna merah muda).
- i) Setelah petugas Kemenag Kota Palembang menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran dari calon jamaah haji di atas petugas akan:

- 1) Meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji.
- 2) Mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditandatangani petugas haji Kemenag Kota Palembang.
- j) Membuat laporan pendaftaran calon jamaah haji ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

## 2. Dengan sistem lunas

Prosedur pendaftaran calon jamaah haji sistem lunas dengan sistem tabungan sama, hanya saja calon jamaah haji yang menggunakan sistem lunas langsung datang ke Kemenag Kota Palembang untuk mengisi formulir SPPH dan ditandatangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kemenag Kota Palembang. Sedangkan untuk sistem tabungan calon jamaah haji terlebih dahulu membuka tabungan haji di BPS (Bank Penerima Setoran).

## 3. Pembukaan pendaftaran

Waktu penyeteroran atau pendaftaran haji dibuka setelah diumumkan keputusan Presiden RI tentang besarnya BPIH dilakukan pada setiap hari di jam kerja pukul 08:00-16.00 WIB.

## 4. Bank Penerima Setoran (BPS)

Waktu menabung menyeter BPIH dibuka sepanjang tahun setiap hari kerja sesuai dengan jam buka kas masing-masing BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH.

## 5. Menyusun pengelompokan calon jamaah haji untuk dijadikan bahan penyusunan praman kloter/kelompok.

## 6. Menempelkan foto calon jamaah haji pada paspor dengan ketentuan:

- a) Ukuran foto sesuai dengan masing-masing halaman.

- b) Satu lembar foto ukuran 4x6 ditempelkan pada kulit belakang paspor dengan posisi sudut kanan atas.
  - c) Penempelan harus menggunakan lem yang kuat dan tidak diperkenankan menggunakan staples.
7. Kepala kantor Kemenag Kota Palembang atas nama Menteri Agama mendatangi paspor pada halaman dua dan halaman A dengan ketentuan:
- a) Halaman 2 ditandatangani dan dibubuhi stempel Kementerian Agama Kota Palembang pada sebelah kiri tanda tangan dan mencantumkan nama jabatan, nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP).
  - b) Halaman lampiran A ditandatangani hanya mencantumkan nama jabatan tanpa nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP), sedangkan pembubuhan stempel dinas cukup satu kali yaitu mengenai pas foto calon jamaah haji.
8. Pembubuhan cap dinas (stempel) pada paspor harus mengenai foto dan pada halaman yang ditandatangani Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
9. Mengoreksi dan mencocokkan:
- a) Data calon jamaah haji antara bukti setor BPIH lembar kedua (bewarna merah muda) dengan data paspor haji.
  - b) Pas foto pada bukti setor BPIH lembar kedua (bewarna merah muda) dengan foto pada paspor haji.
  - c) Kelengkapan halaman lembaran paspor haji yang terdiri dari 12 halaman dengan nomor halaman 1 sampai 12 serta 12 lembar lampiran dengan nomor menggunakan alfabetis A sampai dengan L.

10. Mengirimkan paspor kembali dan bukti setor BPIH lembar kedua (bewarna merah muda) ke kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

### 3) Paspor

Paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara Internasional dan dipergunakan untuk perjalanan antar Negara. Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992, Pasal 1 angka 3).

1. Ada beberapa jenis paspor di Indonesia antara lain:

- a) Paspor Dinas
- b) Paspor Biasa
- c) Paspor untuk orang asing
- d) Paspor Diplomatik
- e) Surat perjalanan laksana paspor dinas Negara Indonesia
- f) Surat perjalanan laksana paspor dinas.

2. Pembuatan Paspor oleh Petugas Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

- a) Database Siskohat menjadi acuan pengendalian pengurusan paspor
- b) Melakukan koordinasi dengan kantor imigrasi terdekat untuk menyusun jadwal pengurusan paspor biasa untuk jamaah haji dan petugas haji di wilayah kerjanya.
- c) Mengusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk penempatan petugas pada Kantor imigrasi dan pengambilan paspor.
- d) Membuat surat keterangan tambahan identitas (bila diperlukan) dengan terlebih dahulu meneliti kebenarannya.

- e) Membuat surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji.
  - f) Meneliti data antara paspor dengan bukti setor lunas, apabila terdapat ketidaksesuaian data yang tidak merubah makna keaslian identitas yang bersangkutan maka segera dilakukan perbaikan melalui Siskohat sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun data dasar yang berbeda sama sekali dengan keaslian identitas (nama, nama orang tua, tempat lahir, tanggal lahir, bulan lahir, tahun lahir) maka akan dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - g) Menceklis persyaratan pada lembar pengantar penerbitan paspor jamaah haji.
3. Pengurusan paspor jamaah haji
- a) Jamaah haji pergi ke kantor imigrasi terdekat serta membawa:
    - 1) Foto copy KTP
    - 2) Foto copy kartu keluarga
    - 3) Foto copy akte kelahiran/surat kenal lahir/surat nikah/ijazah, tidak ada ijazah, maka dapat digantikan dengan surat keterangan tambahan identitas dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
  - b) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji dapat diajukan secara kolektif oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang kepada Kepala Kantor Imigrasi.
  - c) Meliputi domisili jamaah haji atau Kantor Imigrasi terdekat
  - d) Bagi pemegang paspor yang akan digunakan untuk keperluan ibadah haji tidak dapat diambil untuk keperluan apapun.
  - e) Proses di Kantor Imigrasi:

- 1) Calon jamaah haji mengisi formulir SPRI (PERDIM 11), nama terdiri dari 3 kata contoh “**Lisa Maya Sari**” bila jamaah haji tidak memiliki nama tiga kata, maka dapat ditambah dengan nama ayah atau kakeknya.
- 2) Calon jamaah haji menyerahkan surat pengantar penerbitan paspor jamaah haji dari Kemenag Kota Palembang dan berkas nomor 1 s.d 6 pada huruf A kepada petugas imigrasi di loket khusus untuk pelayanan haji.
- 3) Calon jamaah haji mengambil foto, sidik jari dan tanda tangan.
- 4) Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap “**Jamaah haji Indonesia (Indonesia Haji)**” oleh imigrasi, kemudian diserahkan pada petugas Kemenag Kota Palembang biaya pembuatan paspor jamaah haji dan petugas haji sudah dibebankan kepada Kementerian Agama.
- 5) Bagi calon jamaah haji yang telah memiliki paspor, dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangkatan jamaah haji terakhir. Paspor tersebut diserahkan ke Kantor Kemenag Kota Palembang.

f. Proses di Kantor Embarkasi:

Paspor yang sudah divisakan diserahkan kepada jamaah haji di Embarkasi.

- 4) Menentukan pembentukan rombongan dan regu.

Menurut Muryadi, setelah calon jamaah haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian jamaah haji dibagi ke dalam beberapa kelompok atau rombongan. Kelompok inilah yang kemudian dijadikan sebagai kelompok bimbingan, kelompok bimbingan atau rombongan biasanya dipimpin oleh satu orang ketua rombongan, satu orang pembimbing dan satu orang tenaga kesehatan. Dari awal jamaah haji sudah dianjurkan membentuk regu dan rombongan. Satu regu atas

11 jamaah (dengan seorang ketua regu atau karu) dan setiap empat regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan jumlahnya 45 orang, plus ketua rombongan (karom). Gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk satu kelompok terbang (kloter).

Pembentukan regu, rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di tanah suci. Kendati begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri. Terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan beribadah di sana.

## 5) Bimbingan Manasik Haji

### 1. Prahaji

Dalam rangka pembinaan ibadah haji, Menteri menetapkan: 1) Mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji, dan 2) pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan ibadah haji. Pembinaan dalam ibadah haji dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.<sup>7</sup> Pembinaan dalam ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.<sup>8</sup>

Peraturan Pemerintah perihal bimbingan terhadap calon/jamaah haji dilaksanakan oleh Pemerintah dan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut:

---

<sup>7</sup><https://Undang-Undang-Nomor-13-Tahun-2008-tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji-Bab-VII-Pembinaan-Pasal-29-ayat-I-II>, Diakses tanggal 15 Oktober 2020.

<sup>8</sup>*Ibid*, Pasal 30 ayat I

- a) Dilaksanakan selama 2 kali bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kab/Kota dan 8 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan domisili jamaah.
- b) Untuk pelaksanaannya dibentuk tim yang di SK-kan oleh Kepala Kankemenag Kab/Kota, baik itu bimbingan massal maupun bimbingan kelompok di KUA Kecamatan.
- c) Untuk Kecamatan yang kurang dari 1 kelompok (kurang dari 45 orang) dapat digabung dengan kecamatan lain.
- d) Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementerian Agama.
- e) Biaya bimbingan dibebankan kepada Pemerintah (Kementerian Agama).
- f) Penataan Karu dan Karom di Kankemenag Kab/Kota.
- g) Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci pada setiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi TPHI, TPIHI dan TKHI dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.
- h) Bimbingan diberikan pula di Asrama Haji sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.
- i) Kurikulum bimbingan manasik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan dan Kankemenag Kab/Kota.

Menurut Muryadi Rusli, “Pembinaan ibadah haji kepada jamaah haji tahun 2019 dilaksanakan sebanyak 10 kali. 2 kali manasik massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kota Palembang pada tanggal 17 juni dan 26 juni yang beralokasikan di Masjid Agung Kota Palembang, dan bimbingan

juga dilaksanakan di tingkat kecamatan sebanyak 8 kali pada tanggal 18 juni sampai 25 juni yang beralokasikan di masjid-masjid yang sudah ditentukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di masing-masing Kecamatan se-Kota Palembang yang terdiri dari 16 Kecamatan.”<sup>9</sup>

Adapun pelaksanaan pembinaan ibadah haji yang dilakukan di Tanah Air yaitu dengan cara terus menerus dengan berbagai metode. Ada tiga metode dalam penyampaian manasik haji, yaitu:<sup>10</sup>

- 1) Metode Ceramah, yaitu pembimbing menyampaikan langsung materi manasik haji dan jamaah haji sebagai audiens.
- 2) Metode Tanya Jawab, yaitu dimana pembimbing menggunakan atau memberikan pertanyaan kepada audiensnya dan audiens menjawab, atau sebaliknya audiens bertanya kepada pembimbing dan pembimbing menjawab.
- 3) Metode Simulasi, yaitu dengan bermain peran antara pembimbing dan audiens, baik didalam ruangan maupun diluar ruangan, seperti praktek dilapangan.

## 2. Pasca Haji

Setelah selesai menunaikan ibadah haji jamaah haji dipulangkan ke Indonesia, pelayanan selanjutnya adalah pelayanan pasca haji. Pelayanan pasca haji diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kemenag Kota Palembang adalah dengan bekerjasama dengan IPHI untuk pembinaan pasca haji dan Dinas Kesehatan untuk pelayanan kesehatan.

### 6) Pemberangkatan

Pemberangkatan untuk kloter pertama dimulai pada hari Minggu tanggal 7 Juli 2019 pukul 10.00 WIB. Para jamaah berkumpul di aula asrama haji untuk kemudian

---

<sup>9</sup> Muryadi Rusli, Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Palembang, Wawancara tanggal 12 Oktober 2020.

<sup>10</sup> Muryadi Rusli,

diberangkatkan menuju Bandara. Diperkirakan jamaah haji sampai pada pukul 15.00 di Bandar udara Internasional Prince Mohammad Abdul Aziz. Sedangkan untuk kloter kedua berangkat pada hari Sabtu tanggal 20 Juli 2019 pukul 10.00 WIB dan diperkirakan sampai di Bandara Udara Internasional King Abdul Aziz Jeddah pukul 15.15.<sup>11</sup>

#### 7) Pemulangan

Penjemputan jamaah haji oleh panitia di embarkasi Palembang pada hari Sabtu tanggal 17 Agustus 2019. Sedangkan untuk jamaah haji kloter kedua akan tiba di Tanah Air pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus pukul 21.45 WIB.<sup>12</sup>

#### 8) Data Jamaah Haji Kota Palembang

Data Statistik jamaah haji Kota Palembang Tahun 2019 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jamaah haji yang berangkat tahun 2019 berjumlah 2858 jamaah.
- 2) Jamaah haji yang berangkat tahun 2019 terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 1461 jamaah sedangkan untuk jamaah haji laki-laki sebanyak 1397 jamaah.
- 3) Jamaah haji mayoritas pekerjaannya swasta berjumlah 957 orang.
- 4) Dan dengan jumlah mayoritas pendidikannya adalah SD dengan jumlah 861 orang.<sup>13</sup>

b. Apakah kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019?

Bapak Muryadi Rusli menjelaskan bahwa:

---

<sup>11</sup>*Ibid,*

<sup>12</sup>*Ibid,*

<sup>13</sup> Dokumen Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019.

“Selama proses pelayanan yang kami berikan pastinya terdapat kekurangan dan kelebihan tersendiri, kekurangannya yaitu Ruang kurang memadai untuk proses pelayanan jamaah haji sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah haji, masih sering terjadinya gangguan jaringan SISKOHAT untuk proses pendaftaran haji., serta terdapat keterlambatan pemberian buku paket penduan manasik haji yang diberikan kepada jamaah haji. Serta untuk kelebihannya yaitu Sarana dan prasarana IT sudah memadai, dan adanya bantuan tenaga pekerja dari pelajar dan mahasiswa yang melakukan program magang atau PPL dari sekolah atau kampusnya masing-masing selama waktu kurang lebih 1-2 bulan lamanya. Hal ini rutin tiap tahun ada dan Kantor Kementerian Agama Kota Palembang khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sangat terbantu akan hal itu.”<sup>14</sup>

Dari penjelasan diatas menjelaskan bahwa kekurangan dan kelebihan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019, peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1) Kekurangan

- a) Ruang kurang memadai untuk proses pelayanan jamaah haji sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah haji.
- b) Masih sering terjadinya gangguan jaringan SISKOHAT untuk proses pendaftaran haji.
- c) Terdapat keterlambatan pemberian buku paket penduan manasik haji yang diberikan kepada jamaah haji.

2) Kelebihan

- a) Sarana dan prasarana IT sudah memadai.
- b) Adanya bantuan tenaga pekerja dari pelajar dan mahasiswa yang melakukan program magang atau PPL dari sekolah atau kampusnya masing-masing selama waktu kurang lebih 1-2 bulan lamanya. Hal

---

<sup>14</sup> Muryadi Rusli, Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Palembang, Wawancara tanggal 12 Oktober 2020.

ini rutin tiap tahun ada dan Kantor Kementerian Agama Kota Palembang khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sangat terbantu akan hal itu

- c. Apakah bentuk-bentuk faktor pendukung pelayanan di Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019?

Bapak Salim menjelaskan bahwa:

“Selama pelayanan yang Kemenag berikan kepada jamaahnya terdapat faktor yang menjadi pendukung dan penghambat selama proses pelayanan faktor pendukungnya yaitu Kementerian Agama bekerjasama dengan beberapa mitra yaitu KBIH-KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaen/Kota, Pihak Kepolisian, dan juga Pemerintahan Kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian Agama, mempunyai staf karyawan yang mempunyai itegritas tinggi, dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat atau Pemerintah.”<sup>15</sup>

Dari penjelasan diatas peneliti menarik kesimpulan dari faktor pendukung pelayanan yaitu:

- 1) Kementerian Agama bekerjasama dengan beberapa mitra yaitu KBIH-KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaen/Kota, Pihak Kepolisian, dan juga Pemerintahan Kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian Agama.
  - 2) Mempunyai staf karyawan yang mempunyai itegritas tinggi.
  - 3) Dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat atau Pemerintah.
- d. Apakah bentuk-bentuk faktor penghambat pelayanan di Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019?

Bapak Salim menjelaskan bahwa:

“Faktor penghambat dari proses pelayanan Kementerian Agama Kota Palembang yaitu, Banyaknya jamaah haji perempuan sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji, jamaah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji, dan tingkat pendidikan

---

<sup>15</sup> Salim, Staf Karyawan PHU Kementerian Agama Kota Palembang, Wawancara tanggal 15 Oktober 2020.

jamaah haji tahun 2019 paling banyak adalah SD sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang diberikan.”

Dari penjelasan diatas peneliti menarik kesimpulan dari faktor penghambat pelayanan yaitu:

- 1) Banyaknya jamaah haji perempuan sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji.
- 2) Jamaah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji.
- 3) Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2019 paling banyak adalah SD sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang diberikan.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang:

- 1) Kementerian Agama bekerjasama dengan beberapa mitra yaitu KBIH-KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pihak Kepolisian, dan juga Pemerintahan Kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian Agama.
- 2) Mempunyai staf karyawan yang mempunyai integritas tinggi.
- 3) Dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat atau Pemerintah.
- 4) Sarana dan prasarana IT sudah memadai.
- 5) Adanya bantuan tenaga pekerja dari pelajar dan mahasiswa yang melakukan program magang atau PPL dari sekolah atau kampusnya masing-masing selama waktu kurang lebih 1-2 bulan lamanya. Hal ini rutin tiap tahun ada dan Kantor Kementerian Agama Kota Palembang khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sangat terbantu akan hal itu.

Faktor penghambat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

Yaitu, meliputi:

- 1) Ruang kurang memadai untuk proses pelayanan jamaah haji sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah haji.
- 2) Masih sering terjadinya gangguan jaringan SISKOHAT untuk proses pendaftaran haji.
- 3) Terdapat keterlambatan pemberian buku paket penduan manasik haji yang diberikan kepada jamaah haji.
- 4) Banyaknya jamaah haji perempuan sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji.
- 5) Jamaah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji.
- 6) Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2019 paling banyak adalah SD sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang diberikan.

### **C. Pembahasan**

#### 1. Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen

##### a. Penerapan Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Analisis fungsi perencanaan dalam manajemen pelayanan peneliti menggunakan 5 W + 1 H :

##### a) Apa (*What*)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang apa yang dilakukan Kemenag Kota Palembang tepatnya yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menjawab pertanyaan ini. Tindakan yang dilakukan Seksi PHU yaitu memberikan pelayanan berupa administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi,

dan kesehatan. Seksi PHU juga melakukan tindakan pembinaan pada calon jamaah haji pada pra haji, saat ditanah suci dan pasca haji. Serta Seksi PHU pun memberikan perlindungan kepada calon jamaah haji terhitung dari jamaah mendaftarkan dirinya pada SSKOHAT.

b) Siapa (*Who*)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang melakukan kegiatan pelayanan, pembinaan, dan juga perlindungan dan siapa yang mengikuti kegiatan tersebut untuk menjawab pertanyaan ini. Dalam penyelenggaraan haji bagian pelayanan ditangani langsung oleh staf karyawan Seksi Penyelenggara Haji dan umrah, sedangkan untuk bidang pembinaan manasik haji dilakukan oleh pembimbing yang dipilih langsung oleh Kemenag Kota Palembang melalui seleksi khusus dan untuk pembinaan manasik haji di Tanah Suci dilakukan oleh Karu dan Karom. Serta untuk bidang perlindungan dilakukan oleh Seksi PHU itu sendiri, Dan diikuti oleh calon jamaah haji yang akan berangkat pada tahun 2019.

c) Dimana (*Where*)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban dimana tempat dilakukannya kegiatan pelayanan, pembinaan, dan juga perlindungan. Dalam hal ini Seksi PHU Kemenag Kota Palembang dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan dan pembinaan sudah menetapkan lokasi pada setiap kegiatan tersebut. Misalnya pelayanan administrasi calon jamaah haji beralokasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang tepatnya di ruang Seksi PHU dan pembinaan manasik haji dilaksanakan di 2 lokasi berbeda yang pertama untuk tingkat Kantor Urusan Agama (KUA) di masing-masing Kecamatan sebanyak 8 kali bimbingan serta untuk manasik massal beralokasikan di Masjid Agung Palembang yang dilaksanakan sebanyak dua kali. Sedangkan untuk perlindungan diberikan pada

saat calon jamaah resmi mendaftarkan dirinya di SISKOHAT Kemenag Kota Palembang.

d) Kapan (*When*)

Dalam menjawab pertanyaan ini membutuhkan suatu keterangan tentang waktu yang tepat dalam pelaksanaan setiap kegiatan baik itu kegiatan pelayanan, pembinaan, dan juga perlindungan. Untuk bagian pelayanan bagian administrasi Waktu pendafran haji dilaksanakan sepanjang tahun setiap hari dan di jam kerja mulai pukul 08.00-15.00 WIB yang ada di Seksi PHU Kemenag Kota Palembang, serta untuk waktu pembinaan manasik haji dilakukan pada tanggal 17 juni dan 26 juni untuk bimbingan manasik haji massal, dan untuk tanggal 28 juni sampai 25 juni untuk bimbingan manasik tingkat Kantor Urusan Agama di setiap Kecamatan Kota Palembang yang dilakukan sebanyak delapan kali. Dan untuk perlindungan itu diberikan pada calon jamaah haji pada waktu jamaah resmi mendaftarkan dirinya di Kemenag Kota Palembang.

e) Mengapa (*Why*)

Pertanyaan ini menghendaki suatu jawaban tentang mengapa kegiatan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan pada manajemen pelayanan haji ini dilakukan. Dalam merumuskan kegiatan ini Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Palembang melakukan kegiatan Pelayanan, Pembinaan, dan Perlindungan pada jamaah haji ini berdasarkan pada Undang-Undang RI No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

f) Bagaimana (*How*)

Pertanyaan ini membutuhkan jawaban tentang bagaimana cara melakukan kegiatan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Misalnya dalam hal pelayanan bagaimana langkah awal yang akan dilakukan calon jamaah haji untuk

mendaftarkan diri sebagai jamaah haji di Kemenag Kota Palembang, yaitu dengan cara calon jamaah haji menuju Bank yang harus dibawa yaitu KTP dan juga uang tunai sebesar 25 juta rupiah, setelah calon jamaah membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan, dokumen bukti setoran awal, dan juga nomor validasi. Selanjutnya jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dengan membawa dokumen dari bank dan persyaratan lainnya sesuai dengan ketentuan, setelah mendaftarkan diri calon jamaah haji mendapatkan dokumen pendaftaran haji (SPPH) dan juga nomor porsi. Sementara untuk pembinaan Kemenag Kota Palembang menggunakan tiga metode yaitu: *satu*, Metode Ceramah, yaitu pembimbing menyampaikan langsung materi manasik haji dan jamaah haji sebagai audiens. *Dua*, Metode Tanya Jawab, yaitu dimana pembimbing menggunakan atau memberikan pertanyaan kepada audiensnya dan audiens menjawab, atau sebaliknya audiens bertanya kepada pembimbing dan pembimbing menjawab. *Tiga*, Metode Simulasi, yaitu dengan bermain peran antara pembimbing dan audiens, baik didalam ruangan maupun diluar ruangan, seperti praktek dilapangan.

b. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Kantor Kementerian Agama Kota Palembang merupakan Instansi Pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan dan pembinaan keagamaan kepada para jamaah haji di Kota Palembang. Dalam menjalankan kegiatan perlu adanya sebuah team work guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Untuk pengorganisasian pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, haji pada tahun 2019 dikoordiniri langsung oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dengan dewan pengurus sebagai berikut:

- 1) Penasehat : H. Deni Priansyah, S.Ag., M.Pd.I
- 2) Kepala : Dr. H. Muryadi Rusli, M. Si,
- 3) Sekretaris : Fauziah S.Sos
- 4) Bendahara : Muniroh S.Ud
- 5) Perlengkapan : Arif Alfajri, S.H

Riantoro,

Adapun organisasi yang ada didalam Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kota Palembang berjumlah 11 orang yakni terdiri dari 7 perempuan dan 4 laki-laki. Adapun pembagian tugasnya sebagai berikut:

- 1) Dr. H. Muryadi Rusli, M.Si (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah)
- 2) Arif Alfajri, S.H (Pengelola Dokumen Haji, Pengantar Paspor serta izin travel).
- 3) Salim, S.Ag (pengelola dokumen BPS/BPIH. Pengelola Lansia dan Mahrom, serta Pencocokan Data BPS/BPIH)
- 4) Riantoro (Administrasi Haji serta Rekomondasi haji)
- 5) Muniroh, S.Ud (pembatalan calon jamaah haji)
- 6) Mariyani, S.Sos (pembatalan calon jamaah haji)
- 7) Midhul Huda , M.M (pendaftaran calon jamaah haji)
- 8) Siti Rodiah, S.Pd.I (Pendaftaran calon jamaah haji)
- 9) Fauziah, S.Sos (keuangan haji)
- 10) Yeni (penyusunan dan pengendalian BPS/BPIH)
- 11) Sholehaturun, S.Pd.I (penyusunan dokumen haji dan umrah)

Staf karyawan diberikan masing-masing wewenang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bidang keahlian, karena dimaksudkan agar staf karyawan dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugasnya. Tahap selanjutnya yaitu menjalin hubungan

koordinasi antar sesama staf agar terjalin susunan kerja yang menyenangkan dan terbentuk keterbukaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dalam penyelenggaraan haji, telah menyiapkan petugas-petugas haji yang professional dan profesional serta ahli dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, maka dari itu seksi PHU melakukan seleksi ketat, karena petugas haji merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berkenaan dengan hal itu Kemenag Kota Palembang menentukan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Tidak cacat fisik dan mental.
- 3) Mempunyai keahlian yang berkaitan dengan ibadah haji.
- 4) Lulus testing (Administrasi, pengetahuan Agama, umum, dan juga psikotes).

c. Analisis penerapan fungsi Penggerakan (*Actuating*)                      Penggerakan

adalah inti dari manajemen, penggerakan bertujuan meminta para pelaksana melakukan kegiatan pelayanan jamaah haji. Pemimpin harus mampu memberikan motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin hubungan yang baik diantara bawahan serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. penggerakan petugas yang dilakukan oleh Kepala Seksi PHU Kemenag Kota Palembang adalah sebagai berikut:

- 1) Penggerakan Lingkungan Internal
  - a) Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.
  - b) Memberikan semangat dan penghargaan dalam menjalankan tugasnya.
  - c) Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan khusus yang berkaitan dengan bidang haji.

## 2) Penggerakan Lingkungan Eksternal

- a) Memberikan pemahaman dan pengarahan kepada calon jamaah haji.
- b) Menjalani kerja sama dengan pihak luar yang berkaitan dengan bidang Ibadah Haji.
- c) Dan memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji.

### d. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dalam manajemen memiliki arti suatu proses yang mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang baik. Pada seksi penyelenggara haji dan umrah dilakukan pengawasan dua kali dalam sehari, yaitu pada pagi hari dan siang hari setelah jam istirahat. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan Seksi Penyelenggara Haji Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dalam usaha untuk mengetahui hasil dan mengadakan dialog langsung setelah penyelenggaraan haji selesai.

Dalam rangka kegiatan pelayanan secara langsung dipantau oleh kepala seksi, sehingga akan kelihatan seberapa serius pegawai atau staf-stafnya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Ini juga akan memberi pengaruh besar terhadap kinerja dari para staf untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan kepada jamaah haji dikatakan berjalan dengan baik dan efektif bilamana itu benar-benar dilaksanakan serta pelaksanaannya sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan.