

**MANAJEMEN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA
PELAKSANAAN IBADAH HAJI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi



Oleh
AULIA HERLIANA
NPM. 1941030110

Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA
PELAKSANAAN IBADAH HAJI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi**

Oleh
**AULIA HERLIANA
NPM. 1941030110**

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Badaruddin, M.Ag. M.Ag
Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA PELAKSANAAN IBADAH HAJI

Oleh

Aulia Herliana

Penelitian ini membahas tentang Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yaitu 1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji? 2. Apa saja kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji?

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan bimbingan dan pengawasan. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut dimulai saat pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji sebelum pemberangkatan dan saat berada ditanah suci, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji. 2. A. Factor pendukung : Ketersediaan dana, Mayoritas masyarakat beragama

islam, Ketersediaan staff rata-rata sudah pendidikan minimal S1, Kerjasama antar instansi untuk pelayanan yang maksimal, Sarana prasarana yang memadai. B. Factor penghambat : Lansia kurang memahami proses bimbingan, Kualitas tingkat pendidikan masyarakat kuarang sehingga membutuhkan penjelasan yang ekstra, Kendala dokumen, Kontak person yang tidak aktif.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Ibadah Haji



ABSTRACT

SERVICE MANAGEMENT OF THE MINISTRY OF RELIGION, TANGGAMUS DISTRICT IN DEVELOPING THE IMPLEMENTATION OF THE HAJJ WORSHIP

By

Aulia Herliana

This study discusses the analysis of the services of the Ministry of Religion of Tanggamus Regency in fostering the implementation of the pilgrimage. This research is intended to answer the problems, namely 1. How is the service management implemented at the Office of the Ministry of Religion of Tanggamus Regency in fostering the implementation of the pilgrimage? 2. What are the advantages and disadvantages of service management carried out by the office of the Ministry of Religion of Tanggamus Regency in fostering the implementation of the pilgrimage?

This type of research is qualitative and in collecting data using observation techniques, interviews, and documentation. While the data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that: 1. The management of Hajj services carried out at the Ministry of Religion Office of Tanggamus Regency starts from the process of planning, organizing, implementing guidance and supervision. These forms of service begin with registration services, canceling Hajj for sick and deceased pilgrims, proposing elderly pilgrims, merging mahrom who register separately, guidance on Hajj rituals before departure and while in the holy land, division of team groups and group groups as well as protection of pilgrims. pilgrimage by coordinating with the relevant agencies that help protect pilgrims. 2. A. Supporting factors: Availability of funds, The majority of people are Muslim, Availability of staff with an average education of at least S1, Collaboration

between agencies for maximum service, Adequate infrastructure. B. Inhibiting factors: The elderly do not understand the guidance process, the quality of the community's education level is lacking, so it requires extra explanation, document constraints, contact person who is not active.

Keywords: Management, Service, Hajj



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Herliana
NIM : 1941030110
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Agustus 2023
Penulis,



Aulia Herliana
1941030110



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol.H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

**Judul, Skripsi : Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten
Tanggamus Dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji**

Nama : Aulia Herliana

NPM : 1941030110

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Badaruddin, S.Ag. M.Ag

NIP.197403261999031002

Rouf Tamim, M.Pd.i

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

NIP.197010251990032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji”** disusun oleh **Aulia Herliana, NPM: 1941030110**, Jurusan **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Rabu / 07 Juni 2023**.

TIM PENGUJI MUNAQOSAH

Ketua Sidang : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Nasrul Efendi, M.Sos (.....)

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, MA (.....)

Penguji II : Badaruddin, S.Ag. M.Ag (.....)

Penguji Pendamping : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. Abdul Syukur, M.Ag

NIP.196511011995031001



(Handwritten signatures of the examiners)

MOTTO

"Siapa yang melakukan ibadah haji tanpa berbuat keji dan kefasikan,
maka ia kembali (tanpa dosa) sebagaimana waktu ia
dilahirkan oleh ibunya."

-Abu Hurairah-

"Islam itu didirikan di atas lima pilar syahadat tiada ilah selain Allah
dan sesungguhnya Muhammad Rasulullah, mendirikan sholat,
membayar zakat, haji ke Baitullah dan puasa
di bulan Ramadan."

-HR. Bukhari dan Muslim-



PERSEMBAHAN

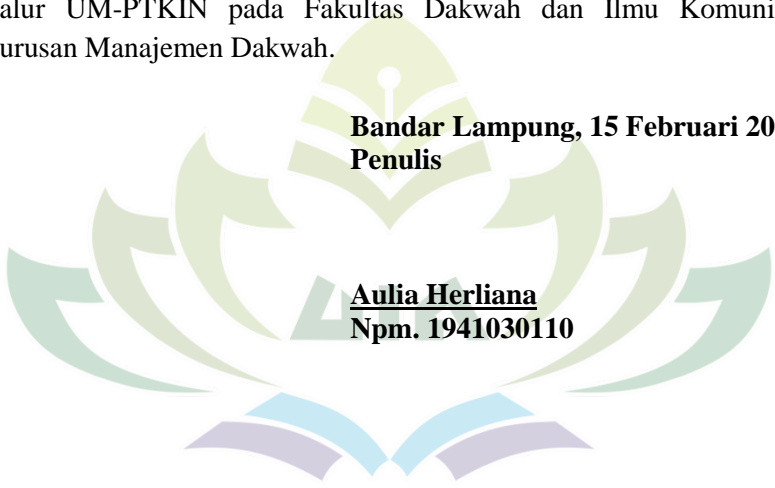
Allhamdulillahirobbil ‘alamin. Dengan menyebut nama Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Penyayang. Penuh cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku:

1. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Bapak Suhedi dan Ibu Taslimah. Terimakasih Bapak ibu, atas semangat, dukungan, kesabaran, doa, nasihat dan kasih sayang yang kalian berikan kepada Aulia. Semoga Allah selalu memberikan nikmat-Nya kepada Bapak dan Ibu.
2. Untuk adikku tercinta, Danisha Fahma Fakhira yang telah membuat penulis semangat dan termotivasi untuk menjadi contoh yang baik.
3. Untuk Indira Hose Renaldo tercinta. Terimakasih sudah mensupport dan menjadi penyemangat serta dukungan untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga cita-citamu terkabul.
4. Untuk saudari ku tersayang, Intan Aprilia Sari, S.E terimakasih untuk motivasi dan seluruh dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat ku tersayang Filda Nirmala Sari dan Fira Anggraini yang selalu memberi semangat serta dukungan sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2019 terkhusus kelas MD B yang telah berproses bersama hingga akhir, semoga tali silaturahmi kita selalu terjamin.
7. Almamater tercinta UIN RADEN INTAN LAMPUNG yang saya banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap **Aulia Herliana**, lahir di Margoyoso, kecamatan Sumberjo, Kabupaten Tanggamus pada tanggal 14 Mei 2001, yang merupakan anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Suhedi dan Ibu Taslimah.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh peneliti antara lain pendidikan di SDN 1 Margoyoso, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di Mts Al Ma'ruf Margodadi, lulus pada tahun 2016, setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di MA Al Ma'ruf Margodadi, lulus pada tahun 2019. Peneliti terdaftar sebagai mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, melalui jalur UM-PTKIN pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah.



Bandar Lampung, 15 Februari 2023
Penulis

Aulia Herliana
Npm. 1941030110

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN-RIL). Shalawat serta salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusi pilihan kekasih Sang Maha Pengasih , Nabi mulia Mhammad SAW beserta keluarga dan kerabat nya.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayahanda Suhedi dan Ibunda Taslimah , serta saudariku tercinta Danisha Fahmaa Fakhira atas doa dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran, untaian do'a yang tulus demi keberhasilan penulis, dimana dengan pembinaan dan berkah do'a tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik pada waktunya.

Penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Badaruddin, S.Ag selaku Pembimbing utama dan Bapak Rouf Tamim, M.Pd selaku Pembimbing pendamping, atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan beserta jajarannya.
2. Bapak Badaruddin, S.Ag. M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Rouf Tamim, M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia, M.Sos.I selaku ketua jurusan dan Bapak Badaruddin, S.Ag.,M.Ag Selaku sekretaris jurusan

Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

4. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah beserta Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
5. Seluruh petugas perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan dan meminjamkan buku-buku referensi pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Djulizar, S.H.,M.H, selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang telah berkenan menjadi narasumber penulis demi kelancaran penelitian skripsi ini.

Penulis berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kebaikan dan ketulusan hati Bapak dan Ibu serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi semoga mendapatkan balasan dan pahala yang berlimpah dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 15 Februari 2023
Penulis

Aulia Herliana
NPM. 1941030110

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang	2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
H. Metode Penelitian	10
1. Jenis dan Sifat Penelitian	10
2. Populasi dan Sampel.....	11
3. Metode Pengumpulan Data.....	12
4. Sumber Data	15
5. Teknik Analisis Data.....	16
I. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA PELAKSANAAN IBADAH HAJI.....	19
A. Manajemen	19
B. Pelayanan	30
C. Manajemen Pelayanan.....	38
D. Pembinaan Haji	44
BAB 3 GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS	55
A. Deskripsi Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	55
1. Letak Geografis	55
2. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	56
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	58
4. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	59
5. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	60
6. Tugas, Fungsi dan Struktur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus	61
BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN YANG DITERAPKAN DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA PELAKSANAAN IBADAH HAJI	65
A. Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.....	65

B. Kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji	105
BAB V PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Denah Lokasi Kementrian Agama Kabupaten Tanggamus	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	58



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Proposal skripsi ini berjudul “**Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji**”. Untuk memudahkan dan menghindari kesalahpahaman judul proposal skripsi, penulis memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat pada judul proposal tersebut.

Menurut Manullang manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada suatu organisasi yang memiliki tujuan bersama¹. Menurut H.A.S. Moenir, pelayanan adalah individu atau kelompok yang menyediakan fasilitas public atau pelanggan yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan orang lain². Jadi, manajemen pelayanan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk menyediakan fasilitas public yang diperlukan agar memuaskan kebutuhan orang lain. Pembinaan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan yang berkaitan dengan ibadah haji.

Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus merupakan salah satu kementerian agama dari provinsi Lampung. Kantor kementerian Agama Kabupaten Tanggamus beralamat di Jl.

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal.3

² Moenir, Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta : Bu,I Aksara, 2016), hal. 26-27

Jendral Ahmad Yani No.03 Kecamatan Kota Agung Tim Kabupaten Tanggamus. Sama seperti dengan kementerian agama dikabupaten lain, kementerian agama Kabupaten Tanggamus memiliki pegawai yang bertugas dengan pembinaan umat beragama khususnya pembinaan umat beragama Islam.

Berdasarkan penegasan judul di atas maka yang dimaksud judul “Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji” adalah manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji. Bagaimana sistem manajemen pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.

B. Latar Belakang

Salah satu rukun Islam yakni Haji. Dalam upaya melakukan pembinaan agama kepada umat beragama khususnya umat beragama Islam perlu adanya kelompok yang bertanggung jawab dalam menjalankan pembinaan. Pembinaan agama pada masyarakat diharapkan untuk meningkatkan nilai keagamaan pada masyarakat yang sedikit lemah dengan nilai agama. Masyarakat merupakan himpunan dari manusia yang terkumpul menjadi satu. Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berinteraksi dengan sesamanya. Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang mempunyai kesadaran perihal status serta keadaan dan tanggung jawab serta kewajiban dalam kebersamaan, manusia dapat disebut sebagai makhluk sosial dapat diidentifikasi dengan adanya interaksi sosial yang berkaitan dengan makhluk sosial yang lain yakni adanya keterkaitan antara satu manusia dengan manusia yang lain. Bentuk dari hubungan tersebut

merupakan keterkaitan yang seiring dengan berjalannya waktu akan memperoleh sebuah adat atau kebiasaan dalam tingkah laku, adanya kebiasaan tersebut dapat dijadikan sebagai aturan dengan berjalannya waktu dan dapat diberi nilai baik oleh masyarakat.

Seiring terjadinya permasalahan terkait kurangnya nilai agama yang sedikit memudar dikalangan masyarakat, kementerian agama Kabupaten Tanggamus membentuk sebuah kegiatan majelis guna pembinaan keagamaan untuk kalangan masyarakat khususnya masyarakat Islam. Kementerian Agama Tanggamus merupakan salah satu kementerian agama provinsi Lampung. Sama halnya dengan kementerian agama lainnya, kementerian agama Kabupaten Tanggamus memiliki beberapa pegawai yang bertugas dalam pembinaan agama bagi masyarakat Kabupaten Tanggamus. Kegiatan pembinaan agama bagi umat Islam yang dilakukan oleh majelis dibawah naungan kementerian agama kabupaten Tanggamus merupakan kegiatan pembinaan untuk meningkatkan pengetahuan tentang agama Islam bagi masyarakat yang sempat turun nilai kegaamannya. Dalam menjalankan pembinaan agama, kementerian agama Kabupaten Tanggamus memerlukan sebuah manajemen pelayanan. Manajemen menurut Manullang merupakan sebuah seni dan ilmu untuk merencanakan, mengorganisasi, menyusun, mengarahkan serta mengawasan terhadap sumber daya manusia dalam memperoleh sebuah tujuan yang hendak diperoleh oleh organisasi tersebut sehingga menjadi tujuan bersama.³ Sedangkan pendapat lain mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang diberikan oleh individu atau kelompok yang memberikan layanan fasilitas public terhadap pelanggan sebagai menikmati atau penerima layanan yang diperlukan untuk memberikan

³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal.3

kepuasan terhadap orang lain.⁴ Jadi, manajemen pelayanan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, peyusunan, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memberikan pelayanan terhadap orang lain sehingga merasakan kepuasan atas layanan yang telah diberikan.

Manajemen pelayanan sangat diperlukan bagi sekelompok organisasi guna melancarkan urusan individu atau kelompok agar semua tujuan dapat tercapai. Manajemen sendiri memiliki peranan penting dalam melakukan sebuah pengorganisasian, tanpa ilmu manajemen sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan lancar dan semua tujuan tidak akan tercapai. Manajemen memiliki peran penting dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi, oleh sebab itu, manajemen pelayanan dalam membina umat beragama sangat diperlukan agar semua tujuan tercapai.

Penelitian yang berhubungan dengan manajemen pelayanan dan pembinaan agama sangat banyak ditemukan, penelitian manajemen pelayanan salah satunya diteliti oleh Ai Nurhamidah, yang berjudul “Manajemen pelayanan ibadah Haji saat Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka”. Hasil dari penelitian tersebut adalah menawarkan layanan terhadap calon jama’ah haji yang diawal sudah diharuskan membuat perencanaan yang hendak dilaksanakan oleh penyelenggara. Penelitian tentang pembinaan agama oleh Dwi Avitasari dengan judul “Pembinaan Agama dalam Menumbuhkan Tanggung Jawab Sosial pada Anak Didik Permasalahannya di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Pria Klas 1 Tangerang”, dalam penelitian ini mengasilkan bahwa proses pembinaan agama di LPKA Pria Klas 1 Tangerang dilakukan oleh tiga tim pembina agama, yaitu tim GPR, tim ESQ peduli

⁴ Moenir, Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta : Bu,I Aksara, 2016), hal. 26-27

permasalahannya dan tim Al-Azhar. Kegiatan pembinaan agama difokuskan dengan kegiatan diskusi, pengenalan AL-qur'an dan ceramah agama.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka penulis mengambil penelitian dengan judul “**Manajemen Pelayanan Majelis dalam Membina Umat Beragama pada Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus**”.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus terhadap manajemen layanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam melaksanakan pembinaan ibadah haji. Sedangkan subfokus penelitian pada penelitian ini yakni manajemen pelayanan dan pembinaan ibadah haji.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengertian dari latar belakang masalah tersebut, dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji?

E. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan dari adanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.
2. Mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.

F. Manfaat Penelitian

Signifikansi penelitian manajemen pelayanan majelis dalam pembinaan umat beragama yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten Tanggamus:

1. Secara teoritis,

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmu dalam manajemen dakwah secara khusus yang berkaitan dengan manajemen pelayanan yang disediakan dan dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.

2. Secara praktis

Menambah ilmu pengetahuan bagi penulis terkait pelayanan yang ada dalam lingkup manajemen dakwah dan mempunyai signifikansi sangat penting dalam mewujudkan dan memperoleh sebuah tujuan dan sesuai dengan yang diharapkan yang membutuhkan ilmu manajemen, terlebih khusus dalam pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pelayanan dan pembinaan Haji dan Umroh.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian penelitian yang ada dalam penelitian ini merupakan rangkaian hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dengan harapan dapat diketahui perbandingan serta tindakan kelanjutan untuk mengetahui sebuah inspirasi bagi para civitas untuk menentukan penelitian dikemudian hari dalam memposisikan penelitian dan menciptakan keaslian yang ada dalam penelitian⁵.

1. “Gambaran Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Poskestren (Pos Kesehatan Pesantren) Di Pondok Pesantren Daarul Rahman 3 Kota Depok Tahun 2020”.⁶ Tujuan dari penelitian tersebut yakni untuk mendapatkan gambaran secara langsung terkait pelaksanaan manajemen Pos Kesehatan Pesantren (POSKESTREN). Sedangkan peneliti mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina Pelaksanaan Ibadah Haji, serta faktor pendukung dan penghambat keterlaksanaan program tersebut.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil bahwa manajemen yang diberikan dirasa sudah berjalan dengan cukup baik, sedangkan terdapat kekurangan diranah indikator masukan, saran, proses serta pengeluaran yang dirasa belum optimal diterapkan oleh sumber daya manusia, sarana, media informasi, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Dapat disimpulkan bahwa fungsi pelaksanaan manajemen sudah berjalan dengan baik tapi belum optimal.

⁵ Tim Penyusun, 2017, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), hl, m 31

⁶ Rahma, dkk. Gambaran Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Poskestren (Pos Kesehatan Pesantren) Di Pondok Pesantren Daarul Rahman 3 Kota Depok Tahun 2020, *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2020

2. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”.⁷ Dalam judul tersebut memiliki tujuan. (1) mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah. (2), seperti apa faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Sedangkan yang peneliti maksud bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji serta faktor pendukung dan penghambat keterlaksanaan program tersebut
3. “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)”.⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah. Sedangkan yang terdapat dalam penelitian ini yakni manajemen pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji dan faktor pendukung serta penghambat keterlaksanaan program tersebut.
4. “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian

⁷ Furqon Mukminin, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang), 2016

⁸ Ai Siti Hapsoh, Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat), Jurnal Manajemen Dkwah, 2020.

Agama Kabupaten Majalengka”.⁹ bertujuan untuk mengetahui perencanaan pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka, pengorganisasian pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka dan untuk mengetahui pelaksanaan, evaluasi, pelayanan ibadah haji. Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji dan mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan manajemen pelayannya.

5. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang”.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kemenag Kabupaten Magelang. Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji dan mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan kementerian agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji.
6. “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima)”.¹¹ Dalam judul tersebut bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jama’ah haji pada kantori Kementerian Agama Kabupten Bima dan untuk

⁹ Ai Nurhamidah, Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka. UIN Sunan Gunung Djati, 2021.

¹⁰ Muhammad Imamuddin Ikhlasul Amal, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang, Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2020.

¹¹ Nur Andriani, Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima), UIN Alauddin Makassar, 2018.

mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanannya.

7. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”.¹² Judul tersebut mempunyai tujuan mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, serta memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan telaah penelitian dengan tujuan dan kegunaan tertentu¹³.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode kualitatif dipilih sebab lebih relevan dalam mengolah data, sedangkan dalam

¹² Tira Wulani, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan, IAIN Bengkulu, 2019

¹³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2018) hal. 1-2

mewujudkan gambaran penelitian yang baik, maka membutuhkan serangkaian langkah yang sistematis. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan langsung ke tempat yang akan dijadikan penelitian untuk mengumpulkan data dari lokasi.¹⁴

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yakni penelitian yang membuat deskripsi secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat daerah tertentu.¹⁵ Deskripsi yang dijelaskan pada penelitian ini yakni terkait sistem manajemen, kegiatan pelayanan majelis, pembinaan agama yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten Tanggamus.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Merupakan keseluruhan obyek dari sebuah penelitian yang mempunyai ciri serta kualitas tertentu oleh pengamat dalam mempelajari kejadian yang selanjutnya diambil kesimpulan. Sugiyono mengungkapkan bahwa populasi yang disama ratakan atas kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diamati dan dipelajari yang selanjutnya diambil kesimpulan¹⁶

Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek atau objek yang

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 2

¹⁵ Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 75

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*,

dipelajari, tetapi meliputi suatu karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Karakteristik yang dimaksud adalah variabel yang menjadi perhatian peneliti

b. Sampel

Sampel adalah anggota dari populasi serta karakteristik yang ada dalam diri seseorang berlandaskan estimasi sebuah penelitian untuk menentukan sampel yang diambil dalam penelitian sebuah obyek. Dalam hal ini sampel yang digunakan adalah *non random sampling* yaitu tidak semua individu dalam populasi diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Dalam hal ini penulis menggunakan *puposive sampling* yang didasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri yang ada dalam populasi.¹⁷

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan proses yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk mengumpulkan data di lapangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data di lapangan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi, kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari pada

¹⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, h 138

kegiatan pengamatan¹⁸. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan, ke organisasi, ke tetangga, ke komunitas. Data yang di observasi data berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi¹⁹.

Penggunaan teknik observasi merupakan cara yang paling efektif untuk melengkapi data dengan format dan blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisikan item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Observasi dibedakan menjadi dua diantaranya:

- 1) Observasi partisipatif, dalam penelitian ini peneliti terlibat aktif dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.
- 2) Observasi non partisipatif, dalam penelitian ini peneliti tidak terlibat dalam kegiatan tersebut dan hanya sebagai pengamat

Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif karenan dalam penelitian ini peneliti hanya sebagai pengamat.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih dimana pertanyaan

¹⁸ Tukiran Taniredja, *Penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 47.

¹⁹ J.R. Raco, *Metode Kualitatif*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), hlm 112.

diajukan oleh seseorang yang berperan sebagai pewawancara. Teknik wawancara dapat digunakan sebagai strategi penunjang teknik lain untuk mengumpulkan data, seperti observasi, analisis dokumen dan lain sebagainya. Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan tujuan penggalian informasi tentang focus penelitian.

Beberapa wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Adapun dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Dimana dalam pelaksanaannya peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian diperdalam untuk menggali informasi dan keterangan lebih lanjut, namun apabila peneliti menemukan sebuah pertanyaan yang belum ada didalam daftar wawancara maka peneliti akan mengajukan pertanyaan spontan untuk menggali dan melengkapi data yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah mengambil data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen²⁰. Jadi dokumentasi adalah upaya pengumpulan data dengan menyelidiki benda-benda tertulis, benda-

²⁰ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), hlm 149.

benda tersebut dapat berupa: foto, catatan, dan dokumentasi.

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan menjadi kredibel apabila didukung oleh hasil dokumentasi berupa foto-foto atau data yang ada.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen. Pada penelitian ini terdapat dua jenis data yang dianalisis yakni data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara, observasi dan penelaah dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.²¹ Pada penelitian ini data primer yang digunakan yakni pada kantor kementerian agama kabupaten Tanggamus.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang menjelaskan bahan yang berasal dari data primer seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan karya ilmiah.²² Adapun yang berkaitan dengan data tersebut yaitu berupa buku-buku literature yang berkaitan dengan pembahasan. Buku-buku pokok seperti buku yang membahas tentang manajemen pelayanan dan pembinaan ibadah haji.

²¹ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2005), hal. 57

²² Zainudin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Grafika, 2011), hal.107

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Dimana dalam menganalisis data-data yang sudah terkumpul, melalui tiga langkah analisis, yaitu:

- a. Reduksi Data, merupakan tahap awal dalam mengelola data yang sifatnya masih luas, dengan cara merangkum, dan memilih hal-hal pokok dan atau yang dianggap penting dengan tujuan agar peneliti dapat melihat gambaran mengenai focus masalah dengan lebih muda.
- b. Penyajian Data, merupakan proses dengan data yang sudah direduksi kemudian data disajikan dengan teks narasi yang bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi serta dapat merencanakan untuk tahap dan tindakan selanjutnya.
- c. Kesimpulan dan verifikasi, merupakan langkah terakhir. Apabila data-data yang sudah disajikan maka dapat didukung dengan bukti-bukti yang valid, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang kredibel. Apabila data tersebut tidak ada kevalidannya, maka kesimpulan yang dihasilkan sifatnya sementara. Adapun tujuan dari kesimpulan adalah untuk menemukan temuan-temuan baru yang istimewa sudah jelas.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi lima pembahasan yang terdiri dari lima bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendauluan yang berisikan penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori yang berisikan tentang pengertian-pengertian umum tentang Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji

BAB III gambaran umum yang berisikan tentang Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam Membina Pelaksanaan Ibadah Haji. Dari bagaimana pelaksanaan manajemen, fungsi manajemen berjalan sebagai mana mestinya, pembinaan Pelaksanaan Ibadah Haji, letak geografis kemenag Tanggamus

BAB IV Analisis Penelitian yang di dalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian.

BAB V Penutupan, bab ini terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap hasil penelitian ini

BAB II
MANAJEMEN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MEMBINA
PELAKSANAAN IBADAH HAJI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, manajemen berasal dari bahasa inggris management, dengan arti seni implementasi. Menurut James A.F. Stoner, mengemukakan jika manajemen merupakan rangkaian proses yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, membimbing serta mengawasi keseluruhan anggota yang merupakan bagian dari organisasi tersebut untuk sama-sama mencapai tujuan yang hendak dicapai²³. Sedangkan Menurut Amirullah Haris Budiono, manajemen dapat mengacu terhadap proses kordinasi serta integritas aktivitas yang merupakan bagian dari kegiatan kerja yang efektif sehingga dapat tercapai²⁴.

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya disebut manager atau pengelola²⁵

Berdasarkan pengertian tersebut, mengenai pengertian manajemen bisa disimpulkan jika manajemen

²³ Khaerul Umam, Manajemen Organisasi, hal. 15

²⁴ Karyoto, Dasar-Dasar Manajemen Teori, h. 2-3

²⁵ George, R. Terry dan Leslie, W. Rue..“Dasar-Dasar Manajemen”. Cet 7 (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal. 1

ialah sebuah rangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pembimbing serta memantau sehingga ketercapaian tujuan dapat berjalan secara efektif dan efisien sebagaimana yang telah direncanakan dan terselesaikan dengan baik.

1. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur Manajemen Manusia sebagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “*the six M in managemen*” yakni, Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market²⁶.

a. *Men* (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

b. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.

²⁶ Effandi, Onong Uchyana. Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hal. 11-13

Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Methods* (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

d. *Material* (Barang/Perlengkapan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

e. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

f. *Market* (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen dasar yang tertanam dalam proses menejemen dan digunakan sebagai refensi oleh pimpinan dalam melaksanakan aktivitas untuk mencapai tujuan. Menurut George R Terry fungsi manajemen ialah serangkaian sub bagian yang dikelola supaya terjalankan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut merupakan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R Terry.²⁷

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning berasal dari kata *Plan* yang artinya rencana, rangana dan niat. Perencanaan adalah fungsi dasar dari aspek manajemen, karena organisasi ada pengarahan, pengoordinasian, dan pengendalian yang harus direncanakan dan dikendalikan terlebih dahulu.

Menurut Stoner, perencanaan adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan untuk tercapainya sasaran dan kepentingan organisasi.²⁸ Tujuan dari rencana berorientasi pada masa depan karena kondisi yang berubah, penuh ketidakpastian situasi, dan hasil yang direncanakan akan diumumkan dimasa mendatang sebelumnya. Oleh karena itu, setiap organisasi akan melakukan perencanaan sebelum implementasi kegiatan selanjutnya.²⁹

Menurut Malayu Hasibuan, terdapat beberapa syarat suatu perencanaan dikatakan baik, yaitu sebagai berikut:

²⁷ George R Terry dan Leslie W Rue, Dasar-Dasar Manajemen, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 39

²⁸ Khaerul Umam, Manajemen Organisasi, (Bandung : Pustaka Setia, 2011), hal. 15

²⁹ Khaerul Umam, Manajemen Organisasi, hal. 40

- 1) Merumuskan dahulu masalah yang akan direncanakan se jelas-jelasnya.
- 2) Perencanaan harus berdasarkan informasi, data dan fakta.
- 3) Tentukan beberapa alternatif.
- 4) Tentukan keputusan yang akan diambil, yang rasional, dapat dikerjakan terlebih dahulu, dapat dipahami, berurutan dan berkesinambungan.³⁰

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian ialah dua orang atau lebih yang bekerja sama dengan cara yang terstruktur agar mencapai sasaran yang spesifik. Dalam arti lain pengorganisasian sebagai cara melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, perpecahan, dan kekosongan kegiatan dengan cara menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi.³¹

Pengorganisasi memudahkan manajer perusahaan dalam melakukan perencanaan sampai evaluasi serta menentukan siapa saja yang diperlukan untuk melakukan tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Dalam pengorganisasian harus mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Buat daftar semua tugas yang harus dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan.
- 2) Merinci tugas menjadi kegiatan yang dapat diselesaikan oleh satu orang atau lebih.

³⁰ Karyoto, Dasar-Dasar Manajemen Teori, HLM 53

³¹ Khaerul Umam, Manajemen Organisasi, hal. 17

Dengan kata lain setiap orang atau kelompok akan mendapatkan kegiatan tertentu yang disebut jabatan. Jabatan ini memungkinkan masing-masing orang akan menjadi lebih ahli dalam bekerja.

- 3) Mengelompokkan tugas yang berkaitan secara logis dan efektif. Pengelompokan ini menghasilkan departemen atau seksi.
- 4) Menciptakan hubungan antar berbagai jabatan dan kelompok kerja agar semua anggota memiliki gambaran yang jelas mengenai tanggung jawab yang diterimanya.³²

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang ketiga setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggungjawab telah diterima serta tersusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. *Actuating* merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi tersebut oleh karena itu para anggota ingin mencapai sasaran tersebut³³

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah perencanaan dan pengorganisasian. Jika fungsi ini di

³² Atik Budiarti, "Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas" (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dkawah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, purwokerto), h. 27

³³ Atik Budiarti, "Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas" (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dkawah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, purwokerto), hal.28

terapkan maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai.

Dalam melakukan pelaksanaan terdapat langkah-langkah pergerakan, ialah sebagai berikut:

- 1) Pemberian motivasi, karena motivasi adalah suatu keharusan dilakukan oleh manajer dalam rangka pergerakan dengan tulus dan ikhlas.
- 2) Bimbingan, selain dari semangat dan kemauan perlu dibangkitkan dan dipelihara, dan juga aktivitas pelaksanaan perlu dibimbing agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Menjalin hubungan, dimana para petugas atau pelaksana masing-masing bidang dan dihubungkan dengan satu sama lain maka dapat mencegah kekacauan terjadi.
- 4) Mengatur komunikasi, komunikasi sangat penting sekali bagi kelancaran proses, proses akan terganggu apabila timbul ketidakpercayaan dan akan saling curiga antara satu sama lain.
- 5) Pengembangan atau peningkatan, pengembangan memiliki arti suatu kegiatan yang penting bagi proses, sebab dengan adanya usaha mengembangkan para petugas atau pelaksana yang berarti menjaga kesadaran selalu ditingkatkan dan dikembangkan.³⁴

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajemen terakhir, setelah perencanaan, pengorganisasian,

³⁴ Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: PT. Bintang Bulan, 1993), hlm. 112

pelaksanaan dan kemudian pengendalian. Proses ini merupakan kegiatan mengevaluasi kinerja sesuai standar yang telah dikembangkan dan selanjutnya dibuat perubahan atau perbaikan jika perlu. Kurangnya pengendalian akan memungkinkan program untuk dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik. Pengendalian dapat memberikan batas waktu penyelesaian (deadline), anggaran tambahan atau kegiatan lain yang awalnya tidak direncanakan.

Dalam hal ini pengendalian sangat erat kaitannya dengan fungsi perencanaan sejak awal proses manajemen. Hubungan kedua fungsi ini saling melengkapi jadi tetaplah berhubungan

Berdasarkan definisi diatas tentang pengendalian, pengoorganisasian, pelaksanaan dan perencanaan Ada beberapa hal yang harus dilakukan saat mengelola masjid, pertama memahami perangkat manajemen, terutama yang terkait dengan dengan fungsi masjid, kedua merumuskan kebijakan dan rencana umum melalui musyawarah dan pertemuan untuk menentukan cara pelaksanaan dan administrasinya, ketiga melakukan pengelolaan dan pengembangan berbagai aspek terkait, antara lain:

- 1) Pengelolaan dan pengembangan sarana, prasarana dan fasilitas.
- 2) Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Pengelolaan dan pengembangan keuangan.
- 4) Pengelolaan dan pengembangan hal-hal kreatif dengan memperbaiki melalui proses pendidikan agar meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik.

Berdasarkan pengertian dan fungsi manajemen, Manajemen sangat penting untuk mengatur semua kegiatan, baik dalam keluarga, organisasi, sekolah, koperasi, yayasan, pemerintah, bahkan masjid juga harus ada manajemennya. Keberadaan manajemen yang baik dan kerjasama maka akan serasi dan harmonis, dan hormat menghormati demi tercapai tujuan terbaik.

3. Dasar Hukum Manajemen

Islam menganjurkan bagi ummatnya untuk dapat merencanakan segala sesuatu dengan baik dan benar serta dapat mengikuti prosedural yang telah ditetapkan sehingga tidak dapat dilakukan dengan sembarangan. Prinsip yang telah ditetapkan oleh para ulama sesuai dengan anjuran yang disampaikan oleh Rasulullah SAW yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُصْعَبٌ حَدَّثَنِي بَشْرُ بْنُ السَّرِيِّ عَنْ مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ عَنْ
 بِشَامِ بْنِ عُرْوَةَ عَنْ أَبِيهِ وَ عَنْ عَائِشَةَ: أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
 وَسَلَّمَ قَالَ: إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يَتَّقَنُو (روه
 الطبران)

Artinya : “Telah menceritakan kepada kami Mus’ab telah menceritakan kepadaku Basyar bin Surai dari Mus’ab bin Tsabit dari Hisyam bin Urwah dari ayahnya dari Aisyah: bahwa nabi SAW berkata: sesungguhnya Allah senang jika seseorang di antara kamu mengerjakan suatu perbuatan lalu dia mengerjakan secara sempurna” (HR. Thabrani).

Didin Hafifudin mengungkapkan bahwa kata itqaan mempunyai arti dilakukan dengan teratur dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dengan kata lain

yakni mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan perencanaan hingga mendapatkan target yang telah direncanakan dengan seutuhnya, sebab hal tersebut merupakan bagian yang dicintai oleh Allah SWT. Berbagai prinsip tersebut selaras dengan adanya prinsip yang diterapkan dalam manajemen secara keseluruhan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan pengevaluasian dengan upaya mendapatkan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara tidak langsung prinsip yang ada dalam manajemen merupakan anjuran yang telah dianjurkan dalam agama islam saat mengerjakan sebuah pekerjaan.

Dalam islam, manajemen mempunyai dua arti yakni sebagai ilmu pengelolaan dan sebuah pengerjaan. Sebagai ilmu umum maka manajemen tidak terkait dengan berbagai nilai yang mempunyai peradaban sehingga hukum mempelajari manajemen merupakan Fardu Kifayah, sedangkan dalam ranah pengerjaan manajemen sangat terkait dengan peraturan syari'at yang ada dalam islam yaitu idarah.

Idarah atau Manajemen diistilahkan sebuah kondisi yang mempunyai timbal balik, sehingga harus berusaha dengan sebaik mungkin untuk dapat mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan. Secara umum idarah berarti segala bentuk usaha, perilaku, tindakan dan kegiatan manusia yang berkaitan dengan merencanakan dan pengontrolan sesuai dengan kondisi dan kegunaannya.

Ilmu manajemen berasal dari adanya berbagai persoalan yang berkaitan dengan bisnis atau usaha, yang selanjutnya dikembangkan menjadi ilmu yang berupaya untuk mencapai segala cita-cita yang hendak diperoleh. Dalam Al-Quran surat Al Baqarah ayat 282 telah disebutkan bahwa adanya stimulus untuk dapat mencapai tujuan tersebut, yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَأَكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ
يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar”.

Apabila mentelaah ayat tersebut, dapat diketahui bahwa dengan adanya kegiatan catat-mencatat dalam segala transaksi yang telah dilakukan merupakan keterkaitan yang tidak dapat dipisah dari bisnis atau usaha bersama, secara tidak langsung dalam hal tersebut memerlukan ilmu manajemen untuk dapat melaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Konsep yang ada dalam Al-Qur'an perihal kepemimpinan merupakan dasar dari berbagai hal yang berhubungan dengan pengelolaan dan berkaitan dengan sumber daya manusia serta lingkungan disekitar. Bentuk dari kepemimpinan tersebut tidak semata-merta diungkapkan dalam Al-Qur'an terkait urusan ukhrawi, namun juga dapat diimplementasikan dalam urusan duniawi, layaknya tijarah atau industry perdagangan, berniaga, pemerintahan, organisasi hingga bahkan manajemen diri sendiri

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu penyediaan layanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat, sebab masyarakat membutuhkan pelayanan untuk mendapatkan apa yang mereka harapkan³⁵. Menurut Ruminto dan Winarsih, pelayanan merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi untuk memenuhi keinginan dari pelanggan³⁶.

Rahmayanty mengatakan bahwa, Tujuan dari pelayanan yang berkualitas adalah memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan, sekaligus menjaga perdamaian perawatan (maintenance) membuat pelanggan merasa diperhatikan atas semua kebutuhan atau keinginannya. Pelayanan yang berkualitas selalu mengikuti perkembangan zaman yang dibutuhkan setiap pelanggan kapan, konsisten dan akurat³⁷.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses seni dalam perencanaan dan implementasi rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan untuk mencapai sasaran layanan. Tujuan layanan disini adalah untuk memberikan kepuasan dan memelihara kepercayaan sehingga orang merasa diperhatikan dan diprioritaskan semua kebutuhan dan keinginan mereka

2. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan yang telah diberikan, yaitu:

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

³⁵ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik h. 21

³⁶ Raminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan h. 4.

³⁷ Raminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, 21

- b. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut³⁸

3. Langkah-langkah Pelayanan

Beberapa tips yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan:

a. Memberikan Sapaan Ramah

Salah satu cara mudah memberikan pelayanan prima dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan menerapkan sapaan ramah kepada para pengunjung yang datang dan keluar. Jadi, penyedia layanan bisa menempatkan satu pegawai di pintu masuk atau area pelayanan yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang. Selain menyambut, pegawai tersebut bertanggung jawab untuk melayani pengunjung.

b. Berikan Batasan Waktu Pelayanan

Cara membuat pelanggan puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang. Oleh karena itu, berikanlah batasan waktu pelayanan, contoh sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga makanan datang, batas waktunya adalah 10 menit. Batasan ini bisa diinformasikan kepada pelanggan atau bisa dijadikan sebagai aturan internal saja.

³⁸ Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2012), 279

c. Responsif dan Reaktif

Pastikan bahwa dalam bisnis memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah. Jangan membuat pelanggan menunggu terlalu lama ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini dapat dihindari dengan adanya pembagian tugas yang detail dan jelas untuk setiap orang.

d. Lakukan Survei dan Evaluasi

Salah satu cara untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum, adakan survei kepada para pelanggan. Hal ini dapat dilakukan ketika pelanggan selesai bertransaksi atau sebelum mereka keluar dari perusahaan. Selanjutnya, kumpulkan hasil survei tersebut sehingga dapat diketahui apa saja yang sudah bagus dan perlu dipertahankan. Serta sisi apa saja yang masih perlu dikembangkan lagi.

e. Perhatikan Penampilan

Penampilan sangat diperlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan. Misalnya karyawan untuk posisi sebagai resepsionis/frontliner harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.

f. Kesediaan Melayani

Pegawai harus profesional atau sepenuh hati dalam melayani, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang

memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.

g. Pengetahuan dan Keterampilan

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya-pun harus yang sesuai dengan keterampilannya.

h. Tepat Waktu dan Janji

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus diperhitungkan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa ditepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

i. Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat dipercaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

j. Efisien

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efisien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat

dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas.

k. Kepastian Hukum

Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat, misalnya dalam pelayanan mengurus surat-surat berharga jika ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh kepada kredibilitas perusahaan atau pelayanan tersebut.

l. Keterbukaan

Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan.

m. Biaya

Dalam pelayanan perlu penentuan pembiayaan yang wajar. Oleh karena itu biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan, dan sesuai peraturan.

n. Tidak Rasial

Dalam melakukan pelayanan tidak boleh membedakan ras, suku, agama dan politik, pelayanan harus dilakukan secara merata.

o. Kesederhanaan

Prosedur atau tata cara pelayanan kepada para pelanggan harus dipermudah dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

p. Pelayanan prima

adalah hal yang paling penting dalam bisnis atau usaha, terutama jika bisnis tersebut di bidang jasa. Menghadikan pelayanan prima dapat dimulai dari memilih pegawai atau karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

4. Dasar Hukum Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan

ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".³⁹

5. Standar Pelayanan

Pelayanan publik harus disediakan menurut standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau distandarisasi sebagai standar untuk melakukan aktivitas. Oleh karena itu, tingkat layanan masyarakat adalah sebagai tolak ukur yang digunakan penyedia layanan dan refrensi evaluasi kualitas layanan komitmen atau janji sebagai penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.⁴⁰

6. Pentingnya Standar pelayanan.

Standar pelayanan harus dimiliki oleh badan penyedia pelayanan untuk memastikan penyediaan layanan yang berkualitas, sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa bernilai tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa standar layanan maka akan terjadi layanan yang diberikan cenderung melebihi ekspektasi terdaftar. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi⁴¹

Standar pelayanan dapat memberikan pedoman mewakili penyedia layanan. Standar ini akan memudahkan penyedia jasa untuk menentukan strategi dan fokus. Peran pemerintah sebagai otoritas penetapan tanggungjawab atas penyelenggara pelayanan, standar layanan untuk memastikan akuntabilitas pelayanan sangat penting. Standar pelayanan dapat digunakan sebagai alat insentif untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan.

³⁹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah Edisi Penyempurnaan 2019*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2019)

⁴⁰ Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), h. 145

⁴¹ Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 146

7. Penyelenggaraan Pelayanan

Penyediaan layanan harus mempertimbangkan dan menerapkan prinsip, metode pelaksanaan, biaya, layanan bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil, dan bayi, layanan khusus, layanan agen, pengendalian kepuasan masyarakat atas penyelenggara, selesaikan perselisihan dan keluhan serta evaluasi kinerja. Artinya di sini penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip penyesuaian. Yaitu dengan melihat kondisi pelanggan, orang atau komunitas, organisasi atau lembaga.

8. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan berpusat pada kebutuhan pelanggan dan memberikan manfaat untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Yang dimaksud kualitas layanan disini bahwa kualitas layanan mengacu pada layanan dengan kualitas yang dibutuhkan oleh pelanggan, penyedia layanan harus mampu menyeimbangkan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman, sehingga membentuk loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa indeks kualitas layanan, antara lain:

- a. Realibilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan

- jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
- c. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
 - d. Empati (*Emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
 - e. Bukti Fisik (*Tangibels*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan⁴².

C. Manajemen Pelayanan

Moenir menyatakan bahwa manajemen pelayanan umum adalah “Manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”⁴³. Selanjutnya beliau mengungkapkan bahwa Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan itu timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat

⁴² Eka, Dian, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16.2 (2018): 89-98.

⁴³ A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara 2016. hlm 186

material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu⁴⁴

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk orang saling tolong menolong sesamanya
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal shaleh.

Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana pengertian pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan”.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani⁴⁵. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan⁴⁶.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya

⁴⁴ A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum hlm 12

⁴⁵ A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum hlm 186

⁴⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2018. Hlm 4

tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

Sasaran dari kegiatan pelayanan umum, mengemukakan sasaran utama pelayanan umum⁴⁷, yaitu:

1. Layanan Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni:
 - a. tingkah laku yang sopan,
 - b. cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
 - c. waktu penyampaian yang tepat dan,
 - d. keramah tamahan.
2. Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umumnya itu kepuasan dapat berbentuk:
 - a. Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
 - b. Jasa, produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan,

⁴⁷ A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum hlm 165

kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

- c. Surat-surat berharga, kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tatalaksana surat pada instansi yang bersangkutan

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung⁴⁸, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Pelayanan Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

2. Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

⁴⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Hlm 54

3. Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan⁴⁹

Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain ialah⁵⁰:

1. Menetapkan sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-

⁴⁹ A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum hlm 164

⁵⁰ A.S. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum hlm 1641-185

orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Menetapkan cara yang tepat Aktivitasnya

Menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3. Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang

termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas /pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara pen capaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri.

D. Pembinaan Haji

1. Pengertian Pembinaan Ibadah Haji

Pengertian Pembinaan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesi bahwa "pembinaan berarti usaha, tindakan dan kegiatan yang digunakan secara berdayaguna dan berhasil guna untuk memperoleh hasil yang baik.⁵¹ Pembinaan juga terjemahan dan Kata Inggris yaitu training, yang berarti latihan, pendidikan, pembinaan. Secara istilah, pembinaan adalah suatu proses

⁵¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), hlm. 45

belajar dengan melepaskan hal-hal baru yang belum dimiliki, dengan tujuan membantu orang yang menjalaninya, untuk membetulkan dan mengembangkan pengetahuan dan kecakapan yang sudah ada serta mendapatkan pengetahuan dan kecakapan baru untuk mencapai tujuan hidup yang sedang dijalani secara lebih efektif.⁵²

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa ibadah pada waktu dan tempat tertentu, semata-mata memenuhi panggilan Allah serta mengharapkan keridhan-Nya.⁵³ Menurut UU No.13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 9 Pengertian Pembinaan Ibadah Haji ialah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah haji.⁵⁴

Berdasarkan pengertian di atas, tentang pengertian pembinaan ibadah haji dapat disimpulkan bahwa pembinaan ibadah haji ialah suatu kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembinaan bagi jamaah haji dalam mempersiapkan berkunjung ke Baitullah.

2. Tujuan Pembinaan Ibadah Haji

Jamaah haji di Indonesia dari tahun ke tahun sebagian besar merupakan rakyat biasa yang berasal dari daerah terpencil, berpendidikan rendah, belum berpengalaman bepergian ke luar negeri, terbiasa dengan kultur lokal, tidak dapat membaca dan berbahasa asing.

Berdasarkan latar belakang kondisi para jamaah, maka diperlukan pembinaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan berbagai hal yang menimbulkan kekagetan budaya tersebut sangat diperlukan sejak dini

⁵² Manguniardjana. Pembinaan Arri dan Metodeya (Yogyakarta: Kanisias.2006), hlm, 12

⁵³ KH. Nuruddin Shiddiq, LC, *Tuntunan Manasik Haji*, Jakarta, 1993, hal.2

⁵⁴ Republik Indonesia, UU No.13 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 1 ayat 9

bahkan sebelum calon jamaah haji mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji.⁵⁵

Pembinaan ibadah haji dilakukan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kesejahteraan jamaah serta kesempurnaan ibadah haji tanpa dikenakan biaya tambahan diluar BPIH yang telah ditetapkan untuk mencapai haji yang diingkan dan dicita-citakan tersebut.

3. Strategi Pembinaan Ibadah Haji

Pelaksanaan pembinaan ibadah haji untuk calon jamaah haji dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya yaitu tatap muka, media cetak dan elektronik, internet, konsultasi telepon, dan penerbitan buku dan leaflet sejak sebelum masa pendaftaran haji, periode pendaftaran, saat pemberangkatan, selama di Arab Saudi sampai setelah kembali ke tanah air.⁵⁶

Dalam pelaksanaan pembinaan haji, terdapat materi yang disampaikan pada jamaah haji. Materi pembinaan jamaah haji dapat dikelompokkan dalam tujuh bahasan, yaitu:

- a. Manasik haji
- b. Bimbingan ibadah
- c. Perjalanan
- d. Pelayanan kesehatan
- e. Pembinaan haji mabrur
- f. Ukhuwah islamiyah
- g. Ibadah sosial.⁵⁷

⁵⁵ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001), hal.71-72

⁵⁶ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, hal. 73

⁵⁷ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, hal. 73

Materi pembinaan ibadah haji ditetapkan oleh pemerintahan dalam bentuk buku bimbingan dan pola pembinaan yang dijadikan sebagai dasar pembinaan dan bimbingan, namun tetap dapat dikembangkan sesuai dengan segmen jamaah haji yang dibimbingnya. Disamping pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah, pembinaan ibadah haji dapat dilakukan secara mandiri atas inisiatif jamaah haji itu sendiri, majelis taklim dan merupakan kesatuan bimbingan jamaah haji yang mengacu kepada kemandirian jamaah dan dititik beratkan kepada pemahaman manasik dan pengetahuan perjalanan ibadah haji.⁵⁸

Pembinaan ibadah haji yang dilakukan oleh pemerintah diharapkan mampu melaksanakan ibadah dengan baik, lancar dan tertib. Ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar baik saat masih berada di tanah air, di Arab Saudi maupun sudah kembali ke tanah air.

4. Pengertian, Haji, Syarat, Rukun, dan Macam-macam Haji
 - a. Pengertian Haji

Ibadah Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan ibadah pada waktu-waktu tertentu dan tempat-tempat tertentu pula, karena semata-mata memenuhi panggilan Allah dan mengharap keridhaan-Nya. Antara lain wukuf di Arafah, thawaf di Ka'bah, di antara Safa dan Marwah dan lain sebagainya.⁵⁹

Ibadah haji merupakan ibadah besar, dalam pelaksanaannya tidak setiap orang dapat memnunaikannya sebab melaksanakan ibadah haji memerlukan kekuatan fisik, dan bagi umat Islam

⁵⁸ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, hal. 74

⁵⁹ Nuruddin Shiddiq, *Tuntunan Manasik Haji*, hal. 2

yang tinggal jauh dari Makkah mereka membutuhkan dana yang cukup besar. Oleh sebab itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang mampu saya, mampu dalam hal ini yaitu fisiknya dan dananya.

b. Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan Allah swt kepada kaum musim yang telah mencukupi syarat yang telah ditentukan, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar haji, hukumnya wajib untuk melaksanakannya.

Ibadah haji diwajibkan berdasarkan firman Allah swt. yang terkandung dalam QS. Ali-Imron ayat 96-97 yang berbunyi:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى
 لِلْعَالَمِينَ ﴿٩٦﴾ فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ
 كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ
 سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia, padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah, Barangsiapa

mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.⁶⁰

Ayat Al-Qur'an di atas, menjelaskan bahwa diwajibkan bagi seorang muslim atau muslimah untuk menunaikan haji bagi mereka yang memenuhi syarat dan hukumnya wajib. Menunaikan ibadah haji hendaklah sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh Rasulullah saw. Oleh sebab itu, dalam mengerjakannya harus berpedoman pada syarat, rukun dan sunnahnya.

c. Syarat Ibadah Haji

Ibadah haji mempunyai beberapa syarat yang harus dipenuhi bagi seseorang yang berkeinginan melaksanakannya, berikut syarat-syarat ibadah haji sebagai berikut:

1) Beragama Islam.

Seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji dan belum pernah melaksanakan haji, maka ia diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji. Akan tetapi jika seseorang yang telah memenuhi syarat wajib haji tetapi ia bukan orang Islam, maka tidak diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji.

2) Aqil (berakal sehat)

Seseorang yang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, namun ia memiliki masalah dengan batin dan akalnya, maka tidak diwajibkan orang tersebut melaksanakan

⁶⁰ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah Edisi Penyempurnaan 2019*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2019)

ibadah haji. sebab, orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

3) Baligh (dewasa)

Seseorang yang dikatakan baligh untuk laki-laki yang sudah berumur 15 tahun atau sudah keluar mani/sperma, untuk anak perempuan sudah berumur 15 tahun atau sudah haid.⁶¹ Jika seorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tetap sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti maka ibadah haji tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa belum baligh tidak menggugurkan kewajiban untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

4) Merdeka (bukan budak)

Merdeka merupakan syarat dalam melaksanakan ibadah haji. Artinya, memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, yaitu sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

5) Istitha'ah (mampu)

Apabila seseorang telah memenuhi empat syarat melaksanakan ibadah haji, tetapi ia

⁶¹ Hasbi Ash Shiddieqy Pedoman Haji, (Jakarta: Bulan Bintang:1983) hlm 96

belum mampu, maka hukum melaksanakan ibadah haji tidak wajib baginya.⁶²

d. Macam-macam Ibadah Haji

Adapun macam-macam Ibadah haji dibedakan menjadi tiga yaitu:

- 1) Haji Ifrad: yaitu mendahulukan haji dari umroh, cara ini mengerjakan haji sendiri dengan berihram di Miqatnya dan mengerjakan umroh sendiri pula.
- 2) Haji Tamattu': yaitu mendahulukan umroh dari haji. Sesudah selesai daripada umroh, barulah dikerjakan haji.
- 3) Haji Qiran: yaitu mengerjakan haji dan umroh dengan berbarengan atau berihram dengan umroh dahulu, kemudian sebelum berthawaf memasukkan haji kepada umroh itu.⁶³

e. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian haji yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang tidak bisa diwakilkan orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Jika salah satu dari rukun ditinggalkan, maka ibadah hajinya tidak sah.

- 1) Niat ihram dari miqad (berihram)

Untuk memulai pelaksanaan ibadah haji diawali dengan berihram. Yang dimaksud dengan ihram terdiri dari memakai pakaian ihram, melafazkan niat di miqat makani, serta diiringi dengan membaca kalimat

⁶² Abdul Choliq, Panduan Manasik Haji, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2002) hlm 7-8

⁶³ Hasbi Ash Shiddieqy Pedoman Haji, (Jakarta: Bulan Bintang:1983) hlm 97.

talbiyah. Semenjak ihram diikrarkan diharamkan hal-hal yang terlarang selama dalam keadaan berihram.

2) Wukuf di Arafah

Makna wukuf arafah yaitu berhenti atau berada di Arafah dalam keadaan ihram pada waktu tertentu. Keberadaan seseorang di Arafah menjadi sah walaupun sejenak dengan rentangan waktu sejak tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijah sampai dengan terbit fajar tanggal 10 Dzulhijah. Wukuf di Arafah termasuk salah satu rukun yang paling utama.

- 3) Tawaf ifadah yaitu mengelilingi Ka'bah 7 (tujuh) kali putaran, dimana tiga kali pertama dengan lari-lari kecil dan selanjutnya dengan berjalan biasa. Thawaf dimulai dan berakhir di Hajar Aswad dengan menjadikan Baitullah di sebelah kiri.
- 4) Sa'i antara safa dan marwah yaitu lari-lari kecil sebanyak tujuh kali dimulai dari shofa dan diakhiri di Marwah.
- 5) Tahallul (mencukur/menggunting rambut minimal 3 helai rambut kepala
- 6) Tertib pada sebagian rukun yaitu mendahulukan niat ihram sebelum melakukan rukun yang lain, dan mendahulukan wukuf sebelum cukur dan tawaf ifadhah.⁶⁴

⁶⁴ Hasbi Ash Shiddieqy Pedoman Haji, (Jakarta: Bulan Bintang:1983) hlm 97.

f. Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan yang harus dilakukan, namun dalam keadaan tertentu bisa digantikan orang lain atau membayar dam.

- 1) Ihram dari miqat
- 2) Mabit di Muzdalifah
- 3) Mabit di Mina
- 4) Melontar jumrah Ula, Wusta, Aqabah
- 5) Tawaf wada' bagi yang akan meninggalkan Makkah.⁶⁵

g. Hikmah Ibadah Haji

- 1) Haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT semata. Orang yang menunaikan ibadah haji meninggalkan segala kemewahan dan keindahan dengan mengenakan pakaian ihrom
- 2) Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia di dunia
- 3) Ibadah haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang yang tinggi, dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan dan akhlaq yang tinggi agar manusia saling tolong menolong satu sama lain
- 4) Ibadah haji mendidik para jamaah haji untuk menyadari bahwa satu sama lain sama disisi Allah tidak ada perbedaan antara mereka

⁶⁵ Awaludin Pimay, Fikih haji dan umroh (Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009) hlm 6

yang paling mulia adalah yang paling bertaqwa kepada Allah.

- 5) Ibadah haji membuka wawasan baru terhadap pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama Islam.⁶⁶



⁶⁶ Awaludin Pimay, Fikih haji dan umroh (Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009) hlm 6

BAB III

GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS

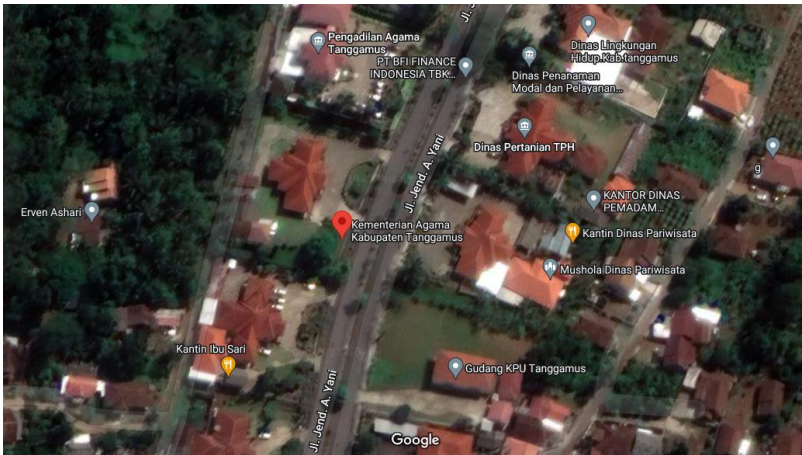
A. Deskripsi Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

1. Letak Geografis

Kantor kementerian Agama Kabupaten Tanggamus merupakan salah satu kantor Kementerian Agama di Provinsi Lampung tepatnya berada di Jl. A. Yani no.3 Kampung Baru, Kota Agung Timur Provinsi Lampung. Telp. (0723) 21718 (email:kemenagtanggamus@gmail.com). Kantor Kementerian agama Tanggamus dikepalai oleh Drs. H. M. Aris Rayusman,M.Pd. Susunan organisasi kantor kementerian agama Kabupaten Tanggamus sebagaimana dimaksud dalam pasal 240 ayat 2 huruf c sampai dengan huruf g terdiri atas: Subbag Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Penyelenggaraan Syariah dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus berada dikondisi Geografisnya sebagai berikut: secara geografis Kabupaten Tanggamus terletak pada posisi 104° 18' – 105 °12' Bujur Timur dan 5 ° 05' - 5 ° 56' Lintang Selatan. Satu dari dua teluk besar yang ada di Provinsi Lampung terdapat di Kabupaten Tanggamus yaitu teluk semaka dengan 200 km dan sebagai tempat bermuaranya 2 sungai besar yaitu Way Sekampung dan way Semaka. Selain itu wilayah kabupaten Tanggamus dipengaruhi

oleh udara tropical pantai dan dataran pegunungan dengan temperature udara yang sejuk dengan rata-rata 28 °C.



Gambar 4.1 Denah Lokasi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

2. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus sesuai dengan situasi dan kondisi serta perkembangannya telah dapat melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dan melayani masyarakat Umat Beragama di Kabupaten Tanggamus sejak berdirinya tahun 2000 yang waktu itu merupakan perwakilan Kementerian Agama di Kabupaten Tanggamus dengan struktur organisasi terbagi tiga bagian, yaitu Dinas Inspeksi Urusan Agama, Dinas Inspeksi Penerangan Agama dan Dinas Inspeksi Pendidikan Agama Islam dengan menempati Kantor beralamat di Baros Kota Agung.

Selanjutnya setelah terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Departemen Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama

menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di Kabupaten Tanggamus dan ikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

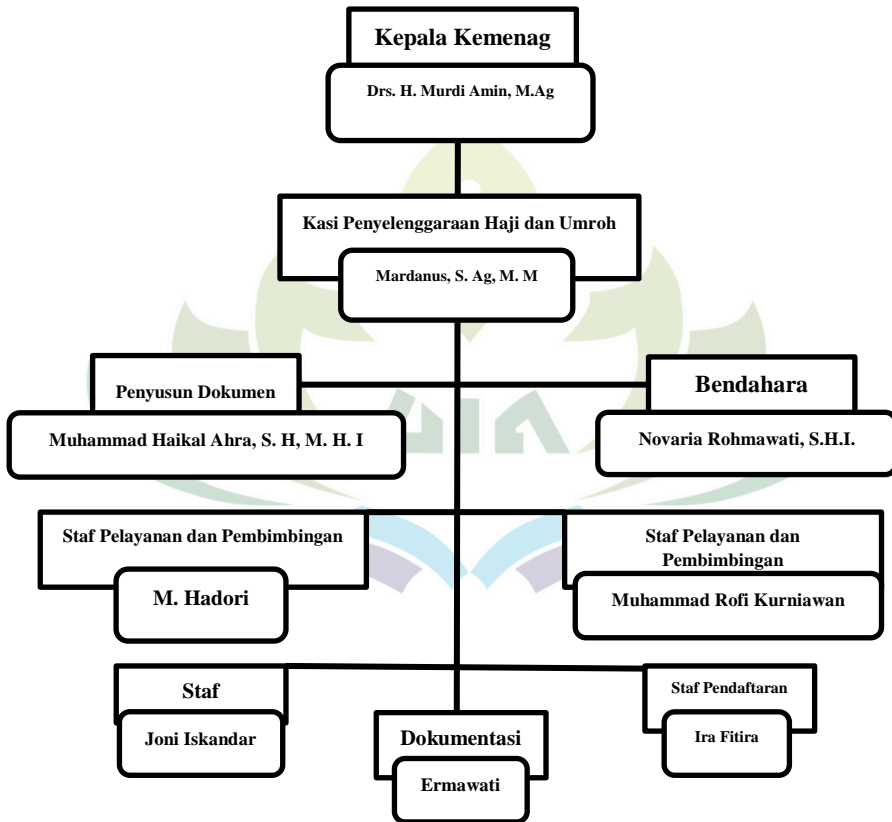
Selanjutnya pada tahun 2001 Kantor Departemen Agama Kabupaten Tanggamus pindah menempati gedung baru yang beralamat di Jalan A. Yani No. 03. Kampung Baru Kota Agung Sampai sekarang. Dan berselang dua tahun kemudian terbit Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan kembali pada Kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus sejak berdirinya sampai sekarang adalah sebagai berikut:

- a. Drs. H. Selamad Hamid, sejak tahun 2000 sampai dengan 1 Mei 2000.
- b. Drs. H. Aunullah Firdaus, sejak tanggal 1 Mei 2000 sampai dengan 22 Juni 2006.
- c. Drs. H. S. Riyadi, M.Ag, sejak tanggal 22 Juni 2006 sampai dengan 31 Oktober 2011
- d. Drs. H. Bukri, sejak tanggal 31 Oktober 2011 Sampai dengan 10 November 2014
- e. Drs. H. M. Yusuf, sejak tanggal 10 November sampai dengan 10 Agustus 2017.
- f. Drs. H. Murdi Amin. M.Ag, sejak tanggal 10 Agustus 2017 sampai 04 Oktober 2021

g. Mahmuddin Aris Raysuman, sejak tanggal 04Oktober 2021 sampai sekarang⁶⁷.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

⁶⁷ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus tanggal 12 Oktober 2022

- a. Drs. H. Murdi Amin, M.Ag sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Tanggamus.
- b. Mardanus, S. Ag, M. M sebagai Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah.:
 - 1) Muhammad Haikal Ahra, S. H, M. H. I sebagai Kepala Penyusunan Dokumen Haji.
 - 2) Novaria Rohmawati, S.H.I. sebagai Bendahara.
 - 3) M. Hadori sebagai Staf Pelayanan dan Pembimbingan Ibadah Haji dan Umrah.
 - 4) Muhammad Rofi Kurniawan sebagai Staf Pelayanan dan Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah.
 - 5) Joni Iskandar, sebagai staf pendaftaran Haji dan Umrah.
 - 6) Ira Fitira, Sebagai staf pendaftaran Haji dan Umrah.
 - 7) Ermawati sebagai seksi Dokumentasi⁶⁸.

4. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

Kantor Kementerian Agama Tanggamus telah menetapkan visinya yaitu terwujudnya masyarakat Tanggamus yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong. Sedangkan misi dari Kantor Kementerian Agama Tanggamus adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman kehidupan beragama.

⁶⁸ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus tanggal 12 Oktober 2022

- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomikeagamaan.
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- g. Mewujudkan tatakelola pemerintah yang bersih, akuntabel dan terpercaya.⁶⁹

5. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus saat ini berkedudukan di Jl. A. Yani No. 3 Kampung Baru, Kecamatan Kotaagung Timur, Kabupaten Tanggamus. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Tanggamus berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan menyelenggarakan fungsi- fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Tanggamus.

⁶⁹ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus tanggal 12 Oktober 2022

- b. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- c. Pelayanan bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
- d. Pembinaan kerukunan umat beragama.
- e. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- f. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
- g. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di Kabupaten Tanggamus.

6. Tugas, Fungsi dan Struktur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus

a. Kepala Kantor

Dalam melaksanakan tugas sebagai kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, telah diatur sebagaimana dalam pasal 7 PMA Nomor 13 Tahun 2012, Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di wilayah Kab. Tanggamus.
- 2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- 3) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.

- 4) Pembinaan kerukunan beragama.
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program, dan Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian dikabupaten atau kota.

b. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Dalam melaksanakan tugas sebagai seksi penyelenggaraan haji dan umrah yang telah dipaparkan dalam pasal 269 PMA Nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Adapun uraian Tugas Seksi PHU adalah sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran dan Dokumen Haji dan Umrah
 - a) Merumuskan program kebijakan rencana kerja.
 - b) Membagi tugas, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pendaftaran dan dokumen Haji.
 - c) Menyiapkan bahan perumusan Visi atau Misi
 - d) Menyiapkan data atau informasi pendaftaran dokumen Haji.

- e) Menerima, menyeleksi, memproses pembatalan dan mengembalikan setoran awal BPIH.
- f) Memelihara dan mengawasi operasional Siskohat, menyimpan dan memelihara dokumen Haji serta memproses mutasi calon jama'ah haji.

2) Pembinaan Haji dan Umroh

- a) Menyiapkan data informasi pedoman penyuluhan haji.
- b) Melaksanakan bimbingan dan pelayanan, melaksanakan seleksi/tes bagi calon petugas Haji (TPHI/TPIHI).
- c) Melaksanakan bimbingan pelatihan ketua regu dan rombongan.
- d) Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan akreditasi KBIH.
- e) Kerjasama dengan lembaga terkait dalam hal pembinaan Haji.

3) Akomasi, transportasi dan perlengkapan Haji dan Umrah:

- a) Menyinventarisasi kebutuhan akomodasi calon jamaah Haji.
- b) Menginventrisasi perlengkapan calon jamaah haji.
- c) Mengkoordinir transportasi calon jamaah Haji.

4) Pengelolaan keuangan Haji dan Umrah

- a) Menyiapkan bahan penyajian data.

- b) Menghimpun pengelolaan keuangan Haji
- c) Menghimpun laporan keuangan BPAH.
- d) Melayani permintaan data, bahan atau petunjuk kerja tentang pengelolaan keuangan Haji. Visi penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kab. Tanggamus adalah “Terwujudnya Pelaksanaan Ibadah Haji yang lancar, Aman, Mandiri dan Mabruk.”⁷⁰



⁷⁰ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

BAB IV
MANAJEMEN PELAYANAN YANG DITERAPKAN DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
TANGGAMUS DALAM MEMBINA PELAKSANAAN
IBADAH HAJI

Hasil penelitian memuat tentang uraian hasil yang telah didapatkan menggunakan berbagai metode serta procedural yang telah disampaikan sebelumnya. Penguraian tersebut terdiri dari pendeskripsian berbagai data yang telah disajikan dan berkaitan dengan topik permasalahan yang sesuai dengan pokok permasalahan yang ada dalam penelitian. Hasil yang disampaikan dalam analisa tersebut merupakan temuan yang didapatkan dalam penelitian dengan berbagai bentuk, sebagai berikut;

A. Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji

Manajemen pelayanan yang disajikan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus merupakan serangkaian kegiatan dimulai dari pembinaan, pelayanan serta memberikan perlindungan terhadap jama'ah haji, keseluruhan unsur tersebut merupakan faktor terpenting sebagai indikator tingkat ketercapaian pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah yang *khitmat*, tertib, aman serta lancar.

Dalam upaya mewujudkan kesuksesan penyelenggaraan tersebut, diperlukan majerial yang baik dalam proses pelaksanaannya, sehingga hasil yang akan diperoleh sesuai dengan upaya yang telah dilaksanakan. Manajemen yang dilaksanakan akan menjadi penentu keberhasilan dari penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan 4

fungsi manajerial yang telah disesuaikan atas visi dan misi dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus.

Berdasarkan hasil dari wawancara serta observasi yang telah dilakukan perihal Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji dapat dideskripsikan sebagaimana berikut;

a. *Planning* (Perencanaan)

Sebuah rencana merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dengan membuat berbagai tindakan dimasa depan untuk mendapatkan sesuatu yang telah ditetapkan, berdasarkan hal tersebut telah sesuai dengan sebuah kegiatan yang diterapkan oleh Seksi Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membuat sebuah program, yakni dengan menyusun rencana yang baik atas terlaksananya program tersebut

Perihal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Tugas inti yang paling dianggap penting itu terdapat tiga hal, yaitu melayani, membina dan melindungi jamaah haji. Dalam melayani yaitu mulai dari pendaftaran jamaah haji, pembatalan jamaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia diatas 65 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan

perlindungan jamaah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji”⁷¹.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus telah menerapkan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, yakni dengan menyelenggarakan pelayanan, pembinaan serta perlindungan terhadap jamaah haji sebagai bentuk dari upaya memberikan pelayanan yang maksimal.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Setelah keluar rencana tanggal keberangkatan dari kantor pusat, selanjutnya kita memanggil jamaah yang bersangkutan. Kemudian menyampaikan kepada jamaah untuk dapat melunasi biaya haji setelah ada Keputusan Menteri Agama. Kemudian membentuk regu dan rombongan. Selanjutnya, membina jamaah melalui manasik haji baik mandiri, maupun tingkat Kota bahkan sampai pada tingkat Kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk pemeriksaan kesehatan, Dinas Pemerintahan Daerah yang berkaitan dengan pengantaran dan penjemputan, Kepolisian dan sampai pada petugas Imigrasi”⁷²

⁷¹ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

⁷² Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan, dapat diperoleh pengetahuan jika pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah telah menyiapkan atau merencanakan pelayanan yang maksimal bagi para calon jama'ah yang dimulai dari terbitnya nomor pemberangkatan haji hingga kepulangannya dari ibadah, hal tersebut mengindikasikan keseluruhan kegiatan telah termasuk dalam bagian dari manajemen yang baik.

Selanjutnya Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Menyampaikan

“Manajemen pelayanan yang kita lakukan khususnya bagian haji yaitu meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jamaah haji kalau ada yang sakit atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan kepala regu dan kepala rombongan serta mengkoordinasikan dengan pihak pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan jama'ah”⁷³

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara, dapat diperoleh pengetahuan jika Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji telah melaksanakan perencanaan dengan baik dan terperinci, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh jama'ah dalam melaksanakan ibadah.

⁷³ Wawancara Ibu Rohmawati. Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahapan kedua yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji yaitu mengorganisasi seluruh bagian yang berkaitan dengan pelaksanaan dan pelayanan ibadah, bentuk dari pengorganisasian tersebut merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan seluruh bagian Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah untuk dapat menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diamanahkan terhadap seluruh staff yang bertugas dan berkaitan dengan pelayanan terhadap jama'ah Haji.

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Jumlah keseluruhan pegawai dalam Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdapat tujuh pegawai yang terbagi dalam kepala seksi, bagian bendahara, bagian pelayanan dan pendaftaran ada dua staff kemudian bagian dokumentasi”⁷⁴

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, didapatkan pengetahuan jika system pengorganisasian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus telah sesuai dengan tugas pokok serta fungsi masing-masing petugas, sehingga harapannya tidak terjadi adanya keacuhan atau keteledoran terhadap calon jama'ah haji dan umrah baik yang hendak ataupun sudah terdaftar.

⁷⁴ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Pernyataan tersebut diperkuat oleh ungkapan dari Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik dapat tercapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu penyusunan staff dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan”⁷⁵

Berdasarkan dari wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa system pengorganisasian telah dimaksimalkan dengan baik dan telah disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dengan harapan dapat memberikan pelayanan terhadap jama'ah secara optimal dan mengikuti panduan prosedur yang berlaku.

Seanjutnya pernyataan diatas diperkuat oleh Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah menyampaikan

“Seluruh tugas beserta fungsinya telah ditetapkan oleh Bapak Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang kemudian dikoordinasikan dengan Kepala Kantor

⁷⁵ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga para jama'ah tidak lagi dipusingkan dengan urusan yang tidak berkaitan dengan ibadah mereka sehingga lebih fokus lagi.”⁷⁶

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara yang telah dilaksanakan, peneliti memperoleh pengetahuan jika dalam pengorganisasian yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam manajemen pelayanan Ibadah Haji dan Umrah sudah terorganisasi dengan baik dengan persetujuan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, yang mana keseluruhan staf telah mendapatkan tugas dan disesuaikan terkait dengan tanggung jawab dari staff dan bidang yang ditanganinya. Perihal tersebut merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk memberikan mobilitas serta keefektifan dan efisiensi pengerjaan sehingga dapat terlaksana dengan maksimal, yang kemudian dilakukan kordinasi antar staff yang bertugas sehingga dapat terbentuknya suasana kerja yang dapat menjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan dengan penuh motivasi.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pada tahapan ketiga, kemudian beranjak dalam pelaksanaan program sebagai implementasi atas

⁷⁶ Wawancara Ibu Rohmawati, Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

berbagai hal yang telah direncanakan, berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis perihal berbagai macam bentuk layanan yang disediakan dan diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus tentang Pelayanan Ibadah Haji sebagai berikut

1) Pendaftaran dan Kuota Haji

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang mengungkapkan perihal prosedur yang telah ditetapkan terkait pendaftaran calon jama'ah haji dalam lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, sebagai berikut

“Bagi seluruh masyarakat yang hendak mendaftarkan diri sebagai calon jama'ah, kita membuka pendaftaran disepanjang tahun, kemudian membayarkan uang muka sebagai tanda perolehan kursi keberangkatan dengan nominal 25,000,000. Belum termasuk pembiayaan lain-lain. Apabila masih kurang dari angka tersebut maka belum bisa memperoleh nomor kursi antrian, tentunya dengan membawa segala perlengkapan berkas yang telah tercantum di persyaratan haji, dan keseluruhan tersebut dapat langsung diakses di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus”⁷⁷

⁷⁷ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Selanjutnya beliau menyampaikan terkait total keseluruhan pembiayaan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus bagi masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah

“Untuk tahun kemarin jumlah total dana yang dikeluarkan oleh jamaah haji adalah sekitar 39 jt dan pada tahun ini mengalami kenaikan sampai 69 jt dikarenakan adanya nilai manfaat. Nilai manfaat itulah yangt digunakan oleh badan pengelola keuangan haji. Nilai manfaat itu maksudnya hasil dari pemanfaatan dana haji yang dipergunakan untuk maslahatan umat. Dan bagi hasilnya untuk calon jamaah haji. Terkadang memang jamaah haji banyak yang disubsidi. Pada tahun 2022 subsidi yang diberikan oleh jamaah haji adalah 55% yang dibayar oleh jamaah haji dan 45% dari pemerintah dari dana nilai manfaat jadi timbullah dana sebesar 98.300 rb dikarekan banyak jamaah haji mengira pembayaran haji hanya 25jt saja. Untuk haji reguler sendiri memang ada subsidi, harga tersebut dalam setiap tahunnya mengalami perubahan dan disesuaikan oleh peraturan pemerintah.”⁷⁸

⁷⁸ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa bagi masyarakat yang hendak mendaftarkan diri sebagai calon jama'ah, hendaknya terlebih dahulu mempersiapkan segala persyaratan yang telah ditetapkan dan terpampang di banner depan kantor tentunya dengan membayarkan sejumlah pembiayaan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya perihal tersebut diperkuat oleh Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah menyampaikan

“Untuk masyarakat yang hendak mencalonkan diri sebagai Jama'ah Haji bisa langsung mendaftarkan dirinya dikantor dengan melengkapi berbagai persyaratan administrasi yang telah ditetapkan, termasuk dana setoran awal minimal 25,000,000 untuk mendapatkan nomor antrian kursi yang bisa langsung disetorkan terhadap bank yang sudah ditunjuk, apabila sudah memperoleh lembar validasi dari pihak bank kemudian dilakukan pengecekan keabsahan data oleh para petugas, apabila sudah valid kemudian jama'ah mendapatkan lembar cetakan nomor porsi antrian dan bisa langsung terhubung ke data web di Kementerian Agama Pusat”⁷⁹

⁷⁹ Wawancara Ibu Rohmawati. Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas, dapat diketahui jika masyarakat yang hendak mendaftarkan diri sebagai calon jama'ah maka hendaknya terlebih dahulu mempersiapkan berbagai berkas terkait data diri yang menjadi persyaratan dalam pendaftaran haji, selanjutnya menyetorkan uang muka pendaftaran terhadap bank yang sudah disediakan, dan membawa lembar validasi tersebut ke kantor Kementerian untuk dapat dilakukan pengecekan dan mendapatkan nomor kursi antrian keberangkatan

Selanjutnya kedua pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Tahun 2022 kuota keberangkatan haji yang diperoleh oleh Kabupaten Tanggamus berjumlah 158 orang dan terus berubah seiring dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah disetiap tahunnya, dalam tahun tersebut terbagi menjadi 3 tahap: tahap pertama terpanggil 120 jamaah. Tahap kedua khusus lansia dan pendamping 36 jamaah dan tahap ketiga untuk jamaah Uzhur (yang paling tua) diambil 2 jamaah. Jadi keseluruhan tahun 2022 terdapat 158 jamaah haji Kabupaten Tanggamus yang diberangkatkan ke Tanah Suci”⁸⁰

⁸⁰ Wawancara Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Berdasarkan dari wawancara tersebut dapat diketahui jika pendaftaran ibadah haji dilaksanakan oleh seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah menyesuaikan dengan panduan prosedur pelaksanaan yang ditetapkan oleh pusat. maka Sebelum mendaftarkan diri hendaknya terlebih dahulu melakukan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai Penerima Setoran. Sedangkan mengenai kuota haji sewaktu-waktu dapat berubah, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi terhadap pemerintah Indonesia.

2) Pembatalan Haji

Pembatalan haji hanya dapat dilaksanakan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dengan mempertimbangkan berbagai hal terkait kesehatan calon jama'ah, seperti meninggal dunia, apabila sakit maka hanya dilakukan penundaan pemberangkatan sebelum terbitnya surat panggilan keberangkatan.

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila calon jamaah haji meninggal dunia, mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau sakit, kemudian calon jamaah haji tidak dapat berangkat dalam masa dua kali musim haji.

Apabila sudah dinyatakan batal, maka kemudian setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai dengan setoran awalnya dulu berapa”⁸¹.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tagamus dapat membatalkan calon jama'ah apabila yang bersangkutan meninggal dunia atau mengundurkan diri yang disebabkan oleh keadaan atau kondisi kesehatan yang bersangkutan. Apabila keseluruhan hal tersebut mendapatkan persetujuan oleh pihak Kantor Kementerian Agama maka keseluruhan biaya yang telah disetorkan akan dikembalikan terhadap ahli warisnya

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Apabila jamaah sudah mendaftar namun meninggal sebelum keberangkatan maka ahli waris mengajukan pembatalan dan uang jamaah dikembalikan kepada ahli waris yang berhak sesuai kesepakatan ahli waris. Apabila jamaah meninggal setelah ada panggilan Surat Keputusan

⁸¹ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

untuk berangkat haji, maka bisa digantikan untuk ahli waris bisa anak atau istri atau orang tua atau saudara, bagi jamaah haji reguler dan bisa berangkat ditahun itu juga dengan catatan sebelum turun visa, semua bisa diurus. Sedangkan untuk jamaah haji yang sakit itu tidak bisa dilakukan pelimpahan porsi, tapi bisa ditunda berangkat atau apabila sakitnya permanen maka bisa dilakukan penarikan biaya penyelenggaraan ibadah haji atas permintaan yang bersangkutan”⁸²

Berlandaskan hasil dari keseluruhan wawancara yang telah dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah dapat diperoleh pengetahuan bahwa pengembalian biaya yang telah disetorkan terhadap ahli waris bagi calon jama'ah yang meninggal dunia sesuai dengan jumlah setoran yang telah disetorkan diawal pendaftaran, namun bagi jama'ah yang telah mendapatkan nomor panggilan keberangkatan maka dapat digantikan dengan ahli waris selama belum adanya visa keberangkatan, namun bagi yang sakit maka akan dilakukan penundaan keberangkatan dan tidak dapat menarik biaya tersebut.

⁸² Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Selanjutnya Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Menyampaikan

“Jamaah haji yang meninggal tahun ini ada 3 orang sedangkan satu lagi mengundurkan diri karena sakit. Untuk 3 jamaah haji yang meninggal, 2 diantaranya dilakukan pergantian atau pelimpahan porsi kepada ahli waris, sedangkan 1 lagi uang jamaah ditarik oleh ahli waris. Sedangkan untuk jamaah haji sakit karena sakitnya permanen maka dilakukan penarikan uang jamaah haji atas permintaan yang bersangkutan”⁸³.

Berdasarkan ungkapan dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan jika pelaksanaan pembatalan haji dapat terjadi apabila terdapat calon jama'ah yang meninggal dunia atau sakit, dengan penarikan setoran atau penggantian jama'ah terhadap ahli waris.

3) Pengusulan Jama'ah Haji Lansia

Pengusulan pemberangkatan jama'ah haji lansia dapat dilaksanakan oleh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tanggamus apabila calon jama'ah sudah memasuki usia 65 tahun yang disertai dengan surat pengajuan oleh calon jama'ah dan diketahui oleh pemerintah daerah setempat

⁸³ Wawancara Ibu Rohmawati, Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Khusus bagi jamaah lansia, apabila lebih dari 65 tahun maka bisa diusulkan untuk berangkat secepatnya tanpa menunggu batas antrian porsi dengan catatan sesuai kuota yang ditentukan. Siapa lebih dulu daftar dia berangkat Caranya yaitu dengan mengajukan surat permohonan jamaah lansia lebih dari 65 tahun yang di ajukan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus”⁸⁴.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tagamus dapat melakukan percepatan pemberangkatan bagi calon jama'ah yang sudah memasuki usia lansia dengan umur 65 tahun tanpa menunggu antrian dan disesuaikan dengan porsi yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Pusat bagi setiap Kabupaten/kota dengan melampirkan surat permohonan jama'ah dan diketahui oleh pemerintah daerah dari calon jama'ah tersebut.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

⁸⁴ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

“Apabila ada kuota tambahan lansia disediakan porsi khusus oleh Provinsi tentunya dengan prosedur yang harus dilakukan. Prosedur salah satunya adalah minimal setelah 3 tahun pendaftaran. Yang kedua umur 65 tahun boleh mengajukan. Tiap tahun banyak yang mengajukan namun nanti akan diseleksi berdasarkan yang daftarnya paling lama. Kalau umurnya yang paling tua nanti akan terseleksi dengan sendirinya berdasarkan usia uzur (lebih dari lansia) dan kebijakan ini baru ada pada tahun ini”⁸⁵

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah melakukan percepatan keberangkatan bagi calon jama'ah yang telah memenuhi persyaratan tersebut yakni minimal sudah memasuki tahun ke tiga pendaftaran dan sudah memasuki usia lanjut yaitu 65 tahun dan dilakukan seleksi terhadap calon jama'ah yang telah mengajukan surat percepatan tersebut.

Selanjutnya Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Menyampaikan

“Jamaah haji Tahun ini lansia 72 orang yang mendaftar dan berangkat 36 orang. Bagi jamaah lansia ternyata

⁸⁵ Wawancara Bapak Hadori, Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

meninggal dunia hanya seorang diri, ia bisa diganti oleh ahli waris namun tidak bisa berangkat saat itu juga namun sesuai porsi haji atau masa menunggu. Apabila suami istri sudah lansia, salah satu meninggal maka bisa digantikan oleh ahli waris langsung berangkat karena harus mendampingi. Pelimpahan porsi dilakukan dengan cara ahli waris mengajukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, selanjutnya Kepala Kantor Kementerian membuat rekomendasi ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, selanjutnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi merekomendasikan ke Dirjen Haji Pusat dan kemudian ahli waris atau pengganti langsung ke Jakarta untuk mengurus terkait berkas-berkas yang dibutuhkan⁸⁶.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pengajuan pemberangkatan bagi calon jama'ah haji dapat dilakukan dengan melampirkan surat permohonan terhadap Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten yang akan diteruskan terhadap Kantor Kementerian Agama Provisi dan Pusat, sehingga dapat dilakukan percepatan atau pergantian terhadap ahli waris

⁸⁶ Wawancara Ibu Rohmawati. Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

4) Penggabungan Mahram yang Mendaftar Terpisah

Penggabungan mahram dapat dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama yang telah mendaftarkan diri secara terpisah serta telah melunasi segala pembiayaan yang telah ditentukan atas penyelenggaraan Ibadah Haji

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Penggabungan mahrom apabila suami atau istri yang terpisah dibuktikan dengan surat nikah. Untuk penggabungan anak atau orang tua kandung dibuktikan dengan kartu keluarga atau akta kelahiran. Selama masih dalam ruang lingkup satu provinsi, penggabungan mahram bisa dilakukan. Untuk Kabupaten Tanggamus tahun ini terdapat 2 jamaah haji yang melakukan penggabungan mahram yaitu yaitu Bapak Suriyadi Rustan sebagai suami/istri terpisah dan Ibu Lusi Suriani sebagai anak/orang tua terpisah”⁸⁷.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dapat

⁸⁷ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

menggabungkan mahrom jama'ah haji untuk dapat melakukan pemberangkatan secara bersamaan selama masih dalam lingkup provinsi yang sama

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Persyaratan pengajuan penggabungan salah satunya yaitu sudah melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji tahun ini dan jamaah yang akan menggabung harus sudah terdaftar pada provinsi yang sama. Selain itu jamaah harus membawa foto copy akta kelahiran yang sudah di legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk anak kandung/orang tua terpisah dan akta nikah yang dilegalisir Kantor Urusan Agama Kecamatan untuk penggabungan suami istri terpisah”⁸⁸

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah dapat menggabungkan mahrom calon jama'ah haji untuk dapat melakukan pemberangkatan secara bersamaan, baik suami dan istri atau dengan anaknya, yang dibuktikan dengan surat pernyataan serta lampiran

⁸⁸ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

5) Bimbingan Manasik Haji

Pembimbingan manasik haji dapat dilakukan terhadap calon jama'ah yang sudah memenuhi persyaratan dengan mekanisme serta prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dan Dirjen Haji Pusat, terkait pedoman pembinaan, tuntunan manasik, buku panduan dan sebagainya

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Manasik haji dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari jamaah haji diluar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan manasik haji ini, masyarakat dapat melakukan bimbingan baik secara mandiri, maupun tingkat kecamatan bahkan Kabupaten⁸⁹”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus telah menyediakan layanan bimbingan terkait manasik haji yang hendak dilakukan oleh calon jama'ah tanpa melakukan pemungutan biaya kembali terhadap jama'ah, sebab keseluruhan tersebut sudah termasuk dalam pembiayaan

⁸⁹ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

yang telah dibayarkan oleh jama'ah dan merupakan ketersediaan pelayanannya tersebut.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Bentuk-bentuk pelayanan di Kementerian Agama ini seperti manasik haji mandiri melakukan kerja sama dengan KBIH, 1 ada di Kec. Sumberejo, 2 Kec. Talang, 1 Kec. Gisting dan 1 di pulau Panggung, untuk jadwal bimbingan telah disesuaikan oleh pihak KBIH masing-masing, namun umumnya pembimbingan dilakukan 2 kali dalam kurun waktu 5 bulan sekali selama 8 jam. Sebelum keberangkatan calon jamaah haji ada pembinaan 2x dikementerian agama 4x dikecamatan, berbentuk pembinaan calon jamaah haji. Ada yang calon jamaah haji yang disebut jamaah mandiri biasanya tidak mengikuti manasik haji dan itu diperbolehkan”⁹⁰

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah telah menyediakan fasilitas bimbingan terhadap calon jama'ah haji yang hendak menunaikan ibadah haji dengan

⁹⁰ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

melakukan bimbingan manasik yang sudah dijadwalkan dan disesuaikan dengan Kebutuhan para jama'ah.

Selanjutnya Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Menyampaikan terkait peningkatan kualitas dan strategi yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sebagai berikut

“Strategi yang kita lakukan yakni mencari pembimbing haji yang harus sudah berangkat haji dan baru pulang haji 2-3 tahun lalu. Diutamakan pendidikan minimal S1 atau pernah belajar di Arab Saudi, sehingga dia tau daerah-daerah disana. Selain itu staf haji juga selalu mengikuti workshop dan pelatihan pembinaan ibadah haji di Provinsi setiap tahun”⁹¹.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Seksi Pelayanan Haji dan Umrah telah menyediakan fasilitas dalam membimbing calon jama'ah selama mengikuti kegiatan manasik haji yakni salah satunya dengan menetapkan pembimbing haji yang berkompeten dibidangnya dan telah memenuhi persyaratan secara administrasi

⁹¹ Wawancara Ibu Rohmawati, Bendahara Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

6) Pembentukan Kelompok Regu dan Rombongan

Selama kegiatan pembimbingan manasik haji pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus telah mengelompokkan calon jama'ah menjadi beberapa regu untuk lebih memudahkan dalam pengontrolan dan pengawasan terhadap jama'ah apabila sudah melakukan ibadah yang sesungguhnya

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Pembentukan regu dan rombongan ini penting untuk memudahkan koordinasi, terutama kelak saat ditanah suci. Meskipun begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara menyeluruh, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan jama'ah selama beribadah disana”⁹².

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus telah mengelompokkan calon jama'ah selama masa bimbingan atau sebelum pemberangkatan menjadi beberapa kelompok, hal itu dianggap penting untuk memberikan pelayanan terbaik

⁹² Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

sebagai control dan pengawasan terhadap calon jama'ah saat melaksanakan ibadah, namun tentunya kemandirian dari jama'ah juga sangat dibutuhkan demi kelancaran ibadah

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Setelah jamaah haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian jamaah haji melaksanakan bimbingan manasik haji, dalam bimbingan manasik ini kemudian jamaah haji dibagi kedalam beberapa kelompok atau rombongan. Dalam satu kelompok atau rombongan akan dipimpin oleh satu orang ketua rombongan dan satu orang pembimbing ibadah haji”⁹³

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah telah menyediakan fasilitas bimbingan manasik dengan mengelompokkan jama'ah menjadi beberapa regu yang akan dipandu oleh pembimbing dan diawasi oleh ketua regu, sehingga kenyamanan jama'ah dalam beribadah dapat lebih terprioritaskan.

Selanjutnya Ibu Novaria Rohmawati selaku Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Menyampaikan

⁹³ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

“Kabupaten Tanggamus membagi para jama’ah secara beregu yang beranggotakan 10 orang dalam 1 regu dan diisi atau dibimbing oleh 1 ketua regu, sedangkan 1 kloter keberangkatan beranggotakan 450 jama’ah haji yang didampingi oleh pemandu haji yaitu PPHI (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji)”⁹⁴.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tanggamus telah membentuk Kelompok dalam beberapa regu rombongan dilaksanakan dengan membagi anggota secara adil, yakni adanya pencampuran antara jama’ah yang sudah cukup usia dan jama’ah yang masih muda, sehingga dapat terjadi adanya interaksi dengan saling tolong-menolong demi kelancaran pelaksanaan ibadah.

7) Perlindungan Jama’ah

Perlindungan jama’ah haji merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh Pihak Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tanggamus dalam menyelenggarakan Haji dan Umrah sebagai bentuk bimbingan yang telah menjadi fasilitas utama dari kantor tersebut.

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama

⁹⁴ Wawancara Ibu Rohmawati. Bendahara Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Melindungi disini dalam arti mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas terkait yang membantu melindungi jamaah haji, diantaranya Bagian Kesra Pemerintah daerah, dinas kesehatan, dinas perhubungan, kepolisian dan imigrasi”⁹⁵.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa para jama'ah telah mendapatkan bimbingan dan pengawasan serta perlindungan selama mengikuti rangkaian ibadah haji dan umrah termasuk dari segi kesehatan jama'ah

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Melindungi dengan cara berkoordinasi antara bagian/panitia haji Kabupaten/Kota maupun Kecamatan. Berkoordinasi dengan Dinas Pemerintah Daerah. Berkoordinasi dengan Dinas Imigrasi untuk pembuatan paspor jamaah haji dengan mengundang pihak Imigrasi datang ke daerah. Koordinasi dengan pihak Kepolisian untuk proses pengamanan

⁹⁵ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

dijalan. Koordinasi dengan Dinas Perhubungan untuk kelancaran proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji”⁹⁶

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah terkait memberikan perlindungan terhadap jama’ah, dapat diketahui jika proses yang diberlakukan dengan cara memberikan pendampingan dan pembimbingan terhadap jama’ah sebelum pemberangkatan dan saat berada di tanah suci dalam melaksanakan ibadah. Bentuk dari hal tersebut dapat terlaksana dengan adanya kordinasi dengan berbagai pihak terkait dengan upaya memperoleh kelancaran ibadah yang lancar, tertib dan aman.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan berupa bagian dari fungsi manajemen yang diperlukan dalam memberikan jaminan, sehingga keseluruhan rencana serta pelaksanaan kegiatan dapat mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang sesuai serta efektif dan efisien. Proses dari pengawasan tersebut dilaksanakan secara langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Perihal tersebut selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama

⁹⁶ Wawancara Bapak Hadori. Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Bapak Mardanus selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang mengungkapkan

“Pada saat kegiatan manasik haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk melihat proses nerjalanya kegiatan. Disamping itu, staf juga diberi tanggung jawab membuat laporan kinerja harian pada masing-masing bagian, laporan ini kemudian dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali. Kalau masalah evaluasi itu kita lakukan rapat setiap 1 bulan sekali atau terkadang kalau memang sedang ada masalah yang harus ditangani dengan cepat, kita lakukan rapat dadakan”⁹⁷.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Taggamus telah menerapkan pengawasan terhadap pelaksanaan bimbingan yang telah dilakukan, dengan memberikan staf lain tugas serta tanggung jawab dalam membuat laporan kegiatan selama keberlangsungan proses bimbingan dan melakukan evaluasi terhadap setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori sebagai Staff Pelayanan dan Pembimbing Haji dan Umrah yang mengungkapkan

⁹⁷ Wawancara Bapak Mardanus. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten taggamus 19 Desember 2022

“Pengawasan Pelaksanaan Kegiatan bimbingan manasik haji langsung diawasi oleh Kasi Pelayanan Haji dan Umrah, oleh sebab itu beliau sering turun kelapangan untuk memantau secara langsung kegiatan tersebut, namun jika beliau berhalangan hadir maka akan mendelegasikan staff lain untuk dapat memantau secara langsung kegiatan yang sedang berlangsung”⁹⁸

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat diketahui jika proses pengawasan dilaksanakan secara langsung oleh kepala seksi terhadap anggotanya untuk memberikan pelayanan secara maksimal terhadap jama'ah yang hendak melaksanakan ibadah haji dan umrah. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya staff yang memantau secara langsung keterlaksanaan bimbingan manasik haji apabila kelapa kasi mengalami hambatan dalam melaksanakan pengawasan.

Selain itu, terkait Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, dapat diketahui dengan adanya pengumpulan data dengan melakukan wawancara terhadap jama'ah yang sudah mendapatkan pelayanan yang telah disajikan oleh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tanggamus bidang Pelayanan Haji dan Umrah, sebagaimana berikut;

⁹⁸ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Ibu Murida selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2018, beliau mengatakan

“Alhamdulillah sudah baik dan saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena keamanan jamaah haji sudah terjamin baik dari embarkasi hingga ke Arab Saudi nanti. Selain itu, para Staf memberikan pelayanan dengan baik dan sepertinya Staf yang memberikan pelayanan haji sudah senior. Sehingga dari manasik haji awal hingga sekarang tidak ada kendala yang dihadapi, semuanya sudah baik dan tidak terdapat kekurangan lagi. (Terjemah Peneliti)”⁹⁹

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak Bustian, yang mengatakan bahwa

“Menurut saya sudah baik, staff memberikan pelayanan dengan bagus dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, staf memberikan pelayanan dengan ramah dan tanggung jawab dengan jamaah. Karena banyak jamaah sudah lanjut usia dan bingung mengenai pembinaan dan disini staff membantu. (Terjemah Peneliti)”¹⁰⁰

⁹⁹ Wawancara Ibu Murida selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2018 Kabupaten tanggamus 25 Desember 2022

¹⁰⁰ Wawancara Bapak Bustian selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2022 Kabupaten tanggamus 26 Desember 2022

Pernyataan serupa turut disampaikan oleh Ibu Sri Hartini, yang mengungkapkan jika

“Kalau menurut saya pelayanan sudah berjalan dengan baik, cara staf melayani jamaah sudah bagus, ada informasi apa-apa jamaah cepat diberi kabar, kemudian terkadang staf memberikan penjelasan materi menggunakan bahasa daerah agar jamaah haji dapat memahami materi dengan baik. Hambatan sebelum berangkat haji alhamdulillah tidak ada dan kegiatan manasik lancar terus. (Terjemah Peneliti)”¹⁰¹

Pernyataan selaras juga disampaikan oleh Bapak Maridin dan Ibu Zaleha (suami & istri), dengan ungkapannya jika:

“Untuk pelayanan yang diberikan sudah bagus, apabila ada kegiatan lain disebarkan ke grup WA. Untuk stafnya juga Insya’Allah bagus semua, apabila ada informasi baru dia langsung telpon, secara keseluruhan sudah bagus semua pelayanannya. Hambatan sebelum berangkat haji Alhamdulillah untuk sementara ini tidak ada dan semua persyaratan sudah dilengkapi. (Terjemah Peneliti)”¹⁰²

¹⁰¹ Wawancara Ibu Sri Hartini selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2022 Kabupaten tanggamus 26 Desember 2022

¹⁰² Wawancara Maridin dan Ibu Zaleha (suami & istri), selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2022 Kabupaten tanggamus 27 Desember 2022

Upaya memperoleh kevalidan data, maka peneliti mencari sumber tambahan dan melaksanakan wawancara dengan bapak H. Ramli, yang sudah berangkat haji pada tahun 2018, yang mengungkapkan jika

“Alhamdulillah tidak ada masalah, sudah bagus semua. Begitu juga ketika di Arab Saudi tidak ada masalah dalam pelayanannya, kami sebagai jamaah haji benar-benar di perhatikan dan di perhatikan sesuai tanggung jawab masing-masing petugas hingga pulang ke Tanggamus lagi. (Terjemah Peneliti)”¹⁰³

Selaras dengan hal tersebut Bapak Asbut yang sudah berangkat haji pada tahun 2019, mengungkapkan:

“Dulu saya berangkat pada tahun 2019, pelayanan dari sebelum berangkat, waktu di Arab Saudi hingga pulang kembali ke Tanggamus lagi tidak ada masalah dalam pelayanan. Kami bisa melakukan ibadah dengan baik disana dan secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Harapan saya kedepanya untuk Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus sering adakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai haji, agar mereka semangat untuk melaksanakan

¹⁰³ Wawancara Bapak Romli selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2018 Kabupaten tanggamus 28 Desember 2022

ibadah haji, karena untuk saat ini kebanyakan mereka berangkat haji menunggu waktu lansia. (Terjemah Peneliti)¹⁰⁴

Berlandaskan dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa Manajemen pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah berjalan dengan baik, sebab dalam pelaksanaan tersebut sudah menganut terhadap fungsi dari manajemen yakni merencanakan, mengorganisasi, mengawasi dan mengevaluasi berjalan sebagaimana mestinya, dan diperkuat oleh hasil wawancara dengan jama'ah yang telah melaksanakan ibadah haji ditahun sebelumnya

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengartikan makna manajemen dalam penelitian ini yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Tanggamus Manajemen peelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten

¹⁰⁴ Wawancara Asbut selaku jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019 Kabupaten tanggamus 28 Desember 2022

Tanggamus kepada calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Manajemen pelayanan dimulai dari merencanakan, menyusun berbagai program yang meliputi alur pelayanan dari pendaftaran, pembatalan haji, pengusulan lansia, penggabungan mahrom, memberikan layanan bimbingan haji sebelum pemberangkatan dan saat pelaksanaan ibadah dengan membagi atas kelompok dan regu serta berkordinasi dengan berbagai pihak terkait.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian yang dilakukan di seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus adalah Bapak Mardanus (sebagai Ketua Seksi), Bapak Haikal Ahra (Kepala Penyuluh Dokumen Haji), Ibu Novaria (Selaku Bendahara), Bapak Muhammad Hadori dan Muhammad Rofi Kurniawan (Selaku Staf Pelayanan dan Pembimbingan Ibadah Haji dan Umrah), Bapak Joni Iskandar dan Ibu Ira Fitria (Staf Pendaftaran Haji dan Umrah) dan Ibu Ermawati (Seksi Dokumentasi)

Sedangkan dalam proses pembimbingan diorganisasikan dalam setiap 10 jama'ah ada 1 orang pembimbing, serta dalam 1 kloter ada ketua rombongan untuk memudahkan dalam membimbing jama'ah dan mempermudah dalam beribadah.

c. Pelaksanaan

Berdasarkan hasil dari keseluruhan wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan secara langsung kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pengusulan jamaah haji lansia, pelayanan penggabungan mahrom yang mendaftar secara terpisah, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukan Karu dan Karom.

Sedangkan bentuk dari pelayanan tidak langsung pemberian perlindungan jamaah haji seperti pembayaran pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pembuatan paspor dan pelayanan kesehatan/suntik vaksin meningitis yang berkoordinasi dengan lembaga pemerintah dan swasta seperti Bank Penerima Setoran, Dinas Imigrasi, Dinas Kesehatan, dan kepolisian dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan haji tahun 2022.

Selain itu, melihat dari teori bentuk-bentuk kualitas pelayanan¹⁰⁵, terdapat 3 bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan dalam memberikan penjelasan

¹⁰⁵ Eka, Dian, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16.2 (2018): 89-98.

atau keterangan kepada calon jamaah haji terkait persyaratan, prosedur pengurusan pendaftaran, pembatalan ataupun peraturan regulasi masalah haji terbaru kepada calon jamaah haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata.

Sedangkan pelayanan dalam bentuk tulisan terbagi menjadi 2 yakni pelayanan petunjuk dan yang berbentuk informasi dan sebagiannya dan pelayanan tulisan berbentuk pemberitahuan yang berupa browser, banner dan sebagainya yang berada dalam lingkungan sekitar kantor. Bentuk dari pelayanan tulisan juga berupa pemberitahuan terhadap seluruh pihak yang terkait dan turut andil dalam upaya mensukseskan pelayanan bagi jama'ah haji tersebut, termasuk kepada dinas kesehatan, imigrasi dan sebagainya. Dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus sementara hanya menyediakan pelayanan tulisan secara umum yang berada di ruangan resepsionis yang sebagaian menganggap hal tersebut kurang adanya prifasi kemudian belum tersedianya keluhan berbasis *online*

Sedangkan bentuk layanan yang terakhir yakni pelayanan yang berupa tindakan yang membutuhkan keterampilan dan keahlian bagi seluruh staff yang bertugas, sebab akan bertindak secara langsung bersama para jama'ah dan sebagai indikator penentu keberhasilan pelayanan yang diberikan. Bentuk dari pelayanan yang diberikan berupa pemberian layanan secara langsung dimulai dari pendaftaran *offline* hingga *online* terkait

dengan keseluruhan alur yang harus terpenuhi hingga selesai pelaksanaan haji.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus menerapkan manajemen pada setiap pelayanannya, salah satu bentuk pelayanan yang menerapkan prinsip manajemen yakni pelayanan pada membina pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan dalam bentuk bimbingan atau pembinaan yang diberikan sebagai penyelenggara sebagaimana berikut:

- 1) Bimbingan Pra Haji atau Pembinaan jamaah di tanah air.

Pembimbingan manasik haji yang diadakan sebelum pemberangkatan telah dirancang sedemikian rupa dengan bentuk teori dan praktek. Pembinaan Pra Haji dilakukan di daerah masing-masing jamaah haji melalui KBIH yang tersebar di 3 kecamatan. Untuk di Kabupaten Tanggamus, pelaksanaan bimbingan manasik haji pada tahun ini dilaksanakan pada hari Senin 20 Mei 2022 sampai 02 Juni 2022. Pada pelaksanaannya bimbingan manasik haji terbagi menjadi 3 Zona, zona pertama terdiri dari Kecamatan Pugung, Gulip, Talang Padang, Gisting dan Kecamatan Sumberjo dengan jumlah jamaah haji 50 orang. Zona kedua terdiri dari kecamatan Pulau Panggung, air Nanningan, dan Kecamatan Ulu Belu dengan jumlah jamaah sebanyak 60

orang. Zona tiga terdiri dari kecamatan Bulok, Cukuh Blak, Kelumbayan Barat, SEMAKA, Bandar Negeri Semuong, Kotaagung, Kotaagung Barat, dan Kecamatan Kotaagung Timur dengan jumlah jamaah 48 orang¹⁰⁶.

Bimbingan manasik mencakup bimbingan yang diberikan sebelum (pra manasik) teori yang berkaitan dengan permasalahan fiqh ibadah dan yang berkaitan dengan ibadah serta bimbingan praktek manasik haji sebagai simulasi saat sudah berada ditanah suci, hingga keseluruhan jama'ah dapat melaksanakan dan memahami secara lancar termasuk didalamnya tata cara ihrom, wukuf, sa'I dan sebagainya. Keseluruhan praktek tersebut didapatkan oleh jama'ah haji sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus yang berkerja sama dengan KBIH yang telah ditunjuk.¹⁰⁷

- 2) Bimbingan atau pembinaan Jamah Saat Proses Pemberangkatan.

Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus mengadakan pertemuan terakhir sebelum pemberangkatan untuk mengevaluasi kesiapan jamaah

¹⁰⁶ Staf Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, Wawancara, 26 Oktoer 2022

¹⁰⁷ Kasi Penyelenggara haji dan Umrah Bapak Mardanus

baik fisik, mental, maupun kesiapan perlengkapan. Pada pertemuan terakhir, Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus memberikan informasi kepada jamaah mengenai tanggal keberangkatan, tanggal kepulangan, kloter, maktab, penginapan, dan pesawat. Setelah itu jamaah berangkat menuju asrama haji di Komplek Asrama Haji Kotaagung Tanggamus untuk memperoleh kebutuhan dan kelengkapan persyaratan lain sebelum menuju Bandara Soekarno-Hatta, kemudia menuju bandara AbdulAziz Arab Saudi.

- 3) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci.

Setelah jamaah tiba di Arab Saudi baik di Mekkah maupun Madinah, tidak ada satu kegiatan para jamaah haji yang terlepas dari pengawasan, bimbingan dan pembinaan oleh pembimbing. Untuk pembinaan di tanah Suci Menteri Agama menunjuk beberapa petugas haji untuk mendampingi dan memberikan pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibdah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tata cara ibadah haji. petugas haji tersebut tergabung dalam satu kelompok terbang (kloter) yang terdiri dari:

d. Pengawasan

Pengawasan berarti bahwa ketua berusaha untuk menjamin bawahannya untuk bergerak ke arah tujuannya. Pengawasan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dapat dilaksanakan melalui dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh ketua pada waktu kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan.

Proses pengawasan langsung dilakukan oleh Ketua Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus kepada staf-stafnya dengan melakukan interaksi dan melihat kinerja staf sesuai dengan kinerja dan tanggung jawabnya. Sedangkan pengawasan tidak langsung yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus adalah dengan menerapkan laporan kinerja pada masing-masing staf. Laporan ini dikumpulkan dan ditandatangani setiap 3 bulan sekali

B. Kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji

Pemberian layanan terhadap jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus memiliki kelebihan dan tidak terlepas dari kekurangan dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2022.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus mengenai faktor kelebihan dan kekurangan dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Bapak Mardanus, selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh menyatakan:

“Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru. Kalau pengambatnya calon jamaah haji kebanyakan tidak punya buku nikah. Calon jamaah haji tidak mengetahui tanggal dan bulan lahirnya. Berpindahnya domisili calon jamaah haji setelah mendaftar. Ketidak samaan dokumen calon jamaah haji antara KTP, KK, Buku Nikah dan Akta kelahiran”¹⁰⁸

Ungkapan senada disampaikan oleh Bapak Muhammad Hadori selaku Staf Pelayanan dan Pembimbing Sistem Informasi Haji yang mengatakan

“Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya staf tenaga ahli yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus. Calon jamaah haji meningkat setiap tahunnya. Sedangkan penghambatnya jamaah haji banyak yang sudah lanjut usia, jadi kurang memahami tentang prosedur berhaji. Tingkat pendidikan dari tiap jamaah berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman tentang prosedur haji juga beda-beda pula”

¹⁰⁸ Wawancara Bapak Hadori. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

Ungkapan selaras disampaikan oleh Bapak Rofi Kurniawan selaku Staf Penyelenggaraan dan Bimbingan Haji dan Umroh:

“Faktor pendukung dilihat dari Sarana dan prasarana memadai. Tenaga operasional haji cukup tersedia. Sedangkan faktor penghambatnya ada jamaah haji pindah domisili sehingga susah dihubungi sedangkan kontak person tidak aktif lagi. Jamaah haji banyak sudah lansia atau pikun. Jaringan PLN mati/padam pada saat proses pelayanan pendaftaran sehingga jamaah harus menunggu. Jaringan internet mengalami gangguan.”¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, dapat diketahui jika adanya faktor kelebihan dan kekurangan sebagai faktor pendukung dan penghambat kelancaran pelaksanaan layanan sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung
 - 1) Ketersediaan dana yang sudah dianggarkan guna melindungi jama'ah secara penuh.
 - 2) Mayoritas masyarakat yang ada di Kabupaten Tanggamus beragama islam sehingga mendukung proses pelaksanaan bimbingan terhadap jama'ah Haji.
 - 3) Ketersediaan staff pelayanan sudah mencukupi dan mempunyai rata-rata pendidikan minimal sarjana serta mempunyai pengalaman dalam bidang yang ditanganinya.

¹⁰⁹ Wawancara Bapak Rofi. Staf Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten tanggamus 19 Desember 2022

- 4) Adanya kerjasama dan kordinasi antar instansi pemerintahan dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal.
- 5) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai
- 6) Ketersediaan 5 (enam) KBIH yang tersebar di 3 kecamatan membantu memberikan bimbingan terhadap jama'ah.

b. Faktor penghambat

- 1) Jama'ah haji lansia kurang dapat memahami proses bimbingan dan pemahaman terkait materi yang disediakan
- 2) Kualitas tingkat pendidikan masyarakat yang berada ditingkatan menengah kebawah membutuhkan pelayanan dan penjelasan yang ekstra dan lebih dari umumnya.
- 3) Adanya kendala dokumen sebagai identitas atau pendukung, sehingga menghambat proses pelayanan pendaftaran
- 4) Ketidak aktifan kontak person yang tertera dalam form pendaftaran
- 5) Minimnya pendamping saat pelaksanaan ibadah haji di makkah, sebab ketersediaan pendamping tidak dapat penjangkau seluruh jama'ah, terutama yang sudah lanjut usia

Dalam melaksanakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, staf Penyelenggara Haji dan Umroh mendapatkan hambatan dalam proses pelayanan jamaah haji.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, hambatan tersebut berupa permasalahan yang dialami jamaah haji seperti jamaah haji kebanyakan lanjut usia sehingga gampang pikun, tingkat pendidikan jamaah haji berbeda sehingga tingkat pemahaman mengenai prosedur haji juga berbeda-beda, ada yang gampang memahami, ada juga yang susah dan harus berulang-ulang kali sehingga paham. Selain itu hambatan juga terdapat pada permasalahan dokumen jamaah haji, karena sudah lanjut usia sehingga terkadang jamaah haji tidak mempunyai dokumen pendukung seperti Akta Kelahiran, Akta Nikah atau Ijaza

Faktor penghambat yang dihadapi oleh staf Penyelenggara Haji dan Umroh tersebut dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung pelayanan jamaah haji.

Berdasarkan wawancara yang sudah peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus, dalam melayani jamaah haji staf Penyelenggara Haji dan Umroh didukung dengan tenaga operasional haji yang sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya, terdapat sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printer dan SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru, dan yang terpenting adalah koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, namun dari segi bimbingan praktek saat melaksanakan ibadah haji hendaknya menambah tenaga profesional pendamping untuk dapat

membantu para jama'ah yang menghadapi kendala saat melaksanakan ibadah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji tahun 2022 sebagai berikut

1. Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan bimbingan dan pengawasan. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut dimulai saat pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji sebelum pemberangkatan dan saat berada ditanah suci, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.
2. Faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan dalam Manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus dalam membina pelaksanaan ibadah haji
 - a. Faktor pendukung
 - 1) Ketersediaan dana dari anggaran pusat dan perlindungan penuh untuk jamaah dari Pemerintah.
 - 2) Masyarakat di Kabupaten Tanggamus mayoritas penduduknya beragama islam, sehingga

lingkungan masyarakat yang agamis tersebut sangat mendukung proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

- 3) Jumlah staf pelaksana pelayanan atau tenaga operasional haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya.
- 4) Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.
- 5) Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti ruangan, meja, kursi, laptop, printer dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru

b. Faktor penghambat

- 1) Letak geografis Kabupaten Tanggamus yang terbagi menjadi 20 Kecamatan dan 3 Kelurahan dan tidak semuanya mudah dijangkau.
- 2) Jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.
- 3) Tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Tanggamus yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.

- 4) Jamaah haji tidak memiliki dokumen inti atau pendukung seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Ijazah atau Buku Nikah. Selain itu ketidaksamaan dokumen inti atau pendukung jamaah haji juga menjadi faktor penghambat pelayanan haji di Kabupaten Tanggamus.
- 5) Berpindahnya domisili jamaah haji setelah mendaftar, sedangkan kontak person tidak aktif lagi sehingga susah untuk dihubungi.
- 6) Minimnya pendamping saat pelaksanaan ibadah haji di makkah, sebab ketersediaan pendamping tidak dapat penjangkau seluruh jama'ah, terutama yang sudah lanjut usia

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam, dalam rangka peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut

1. Hendaknya seksi penyelenggara haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus terus melakukan koordinasi dengan jamaah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jamaah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.
2. Peningkatan pelayanan tulisan di Kantor Kementerian Agama Kantor Kabupaten Tanggamus berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu di perbaiki mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
3. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah yang belum berangkat haji atau jamaah

haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.

4. Perlunya pengadaan website/blog Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Adi Rianto, 2005, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, (Jakarta: Granit)
- Ali Zainudin, 2011, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Grafika, 2011)
- Azra Azymardi, 2008, *Menuju Masyarakat Madani*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya)
- Budiarti Atik, 2019 “Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas” (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dkwh Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, purwokerto)
- Daryanto dan Ismanto Setya budi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media).
- Departemen Agama RI, 2003, *Materi Bimbingan dan Penyuluhan Bagi Penyuluh Agama Islam Terampil*, (Jakarta: Direktorat Kelembagaan Agama Islam)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RL 2000, *Kamus Besar Bahasa Indonesi* (Jakarta: Baia: Pustaka)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka)
- Eka, D., Hamdaini, Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89-98.
- Faqih Aumur Rahim, 2001, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta:UII Press)
- Hamid Abdul, 2020, *Memaknai Kehidupan*, (Banten: Makmood Publishing)

- Hapsah Ai Siti, 2020, Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat), Jurnal Manajemen Dkwah.
- Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu).
- Hayat, 2017, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta : Rajawali Pres)
- Karyoto, 2016, Dasar-Dasar Manajemen Teori, Defenisi dan Konsep, (Yogyakarta: Andi Offset)
- Manguniardjana. 2006, Pembinaan Arri dan Metodeya (Yogyakarta: Kanisias)
- Moenir, 2016, Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta : Bu,I Aksara)
- Mukminin Furqon, 2016, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)
- Pratama Agung, 2021, Manajemen Pelayanan Badan Penasihatn Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung, UIN Raden Intan Lampung.
- Raco J.R., *Metode Kualitatif*, 2010, (Jakarta: PT Grasindo)
- Rahma, dkk.2020, Gambaran Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Poskestren (Pos Kesehatan Pesantren) Di Pondok Pesantren Daarul Rahman 3 Kota Depok Tahun 2020, Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat
- Raminto & Atik Septi Winarsih, 2013, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Saleh Abdul Rosyad, 1993, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: PT. Bintang Bulan)
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Suryabrata Sumandi, 2011, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada)
- Taniredja Tukiran, 2014, *Penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta)
- Terry George R dan Leslie W Rue, 2010, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara)
- Umam Khaerul, 2011, *Manajemen Organisasi*, (Bandung : Pustaka Setia)
- www.mui.ar.id. Diunduh pada tanggal 24 September 2022 pukul 13.32 WIB

