

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2015**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Joko Sulak Suwarno
091311014

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2016

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Bapak Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Joko Sulak Suwarno

NIM : 091311014

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2015.

Dengan ini telah kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian,
atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

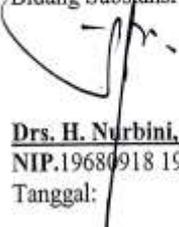
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Semarang, 1 Juni 2016

Pembimbing,

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

Bidang Substansi Materi


Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP.19680918 199303 1 004
Tanggal:


Suorthatiningsih, S.Ag., M.Si.
NIP. 19760510 200501 2 001
Tanggal:

Halaman pengesahan skripsi

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KENDAL TAHUN 2015**

Disusun oleh:
Joko Sulak Suwarno
091311014

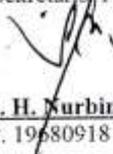
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 9 Juni 2016 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/ Penguji I


Dr. H. Najahan Musyafak, M.S.I
NIP. 19701020 199503 1 004

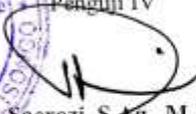
Sekretaris/ Penguji II


Drs. H. Nurbini, M.S.I
NIP. 19680918 199303 1 004

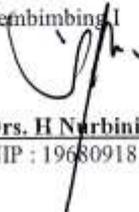
Penguji III


Drs. H. M. Kasmuri, M.A
NIP. 19660822 199403 1 005

Penguji IV


Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19700605 199803 1 004

Pembimbing I


Drs. H Nurbini M.S.I
NIP : 19680918 199303 1 004

pembimbing II


Suprihatiningsih S. Ag, M.Si.
NIP. 19760510 200501 2001



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/ tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 25 Mei 2016



MOTTO

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ)

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia yang lain.” (Mutafaqun Alaih)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah rabbil alamin*. Penulis telah menyelesaikan skripsi ini sebagai jawaban atas motivasi dan doa yang telah diberikan dan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Djumar dan Ibu Sunarsih) yang telah mencurahkan segenap kasih sayangnya kepada penulis dan telah menghabiskan waktu panjangnya dalam mengasuh dan mendidik penulis. Semuanya tidak lain hanyalah demi keberhasilan penulis dalam meraih cita-cita.
2. Kakak-kakaku; kang Heri, mbak Wati, mbak Ning, mbak Tresni, mbak Rini (almarhumah) dan adiku (Herlina) tercinta yang telah memberi motivasi, menghibur dan mendoakan penulis. Semoga kelak kalian mendapat kebahagiaan dan sukses dunia hingga bahagia di akherat kelak.amin.

ABSTRAK

Penelitian ini disusun oleh **Joko Sulak Suwarno (091311014)** yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*”, merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. (2) Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. kementerian Agama merupakan instansi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dari segi pelayanan. Bahkan dapat memberikan penjelasan atau jawaban atas apa yang masyarakat tidak ketahui tentang bentuk pelayanan dan bimbingan haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. kelebihannya yaitu Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren SELAMET,

yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll, Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, Adanya subsidi dari pemerintah, Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, Adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.sedangkan kekurangannya yaitu; Latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dll, sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, Pindahannya jamaah ke daerah lain, Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

Key word: Manajemen Pelayanan Haji

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Al-Hamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya kepada kita dan telah menurunkan Al-Qur'an sebagai pedoman hidup bagi manusia. Dan atas hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) yang berjudul "Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kementria Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015". Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para pengikutnya. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar strata I (S-I) di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Walisongo Semarang. Sebagai insan yang penuh keterbatasan, penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari limpahan rahmat-Nya, serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang terhormat, Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H Muhibbin Noor, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan peneliti pengalaman berharga selama kuliah.
2. Dr. H Awaludin Pimay, Lc., M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Walisongo Semarang, beserta stafnya yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
3. Drs. H. Nurbini M.S.I selaku pembimbing I, dan Ibu Suprihatiningsih S.Ag. M.Si selaku pembimbing II, yang dengan sabar, membimbing, menasehati serta memotivasi, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Yang di mulyakan Drs KH Dzikron Abdullah pengurus PP Addainuriah 2 Semarang, yang telah mendidik penulis menjadi santri yang berguna semoga Allah memuliakan dunia akhirat.

5. Ayah, Ibu, kakakku dan adikku serta temen guru-guru SMK Nusa Bakti Semarang yang telah memberikan do'a, dorongan dan dukungan kepada penulis, mereka adalah guru-guru terbaik bagiku.
6. Almarhumah mbak Rini yang selalu bekerja keras demi masa depan adiknya sampai lupa mengurus diri sendiri, semoga Allah mengampuni dosa dan kesalahannya dan di terima amal ibadahnya dan di masukan dalam surga-Nya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah, khususnya jurusan Manajemen Dakwah (MD), yang telah berkenan memberikan ilmu dan pengalamannya selama dibangku perkuliahan. Semoga apa yang telah Bapak/Ibu berikan dapat bermanfaat dan menjadi bekal penulis dalam setiap pengabdian.
8. H. Sumari, S.Ag, M.Pd selaku kepala seksi penyelenggara Haji dan Umrah dan seluruh staf Kantor Kementerian Agama kab. Kendal yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Dakwah, khususnya angkatan 2009 jurusan Manajemen Dakwah (MD) yang turut memberi motivasi, dan do'a, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Harapan penulis, semoga amal baik yang telah diberikan dapat menjadi amal jariyah dan sekaligus mendapatkan balasan sesuai dengan amalnya. Amin. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyusunan maupun bahasanya. Karena itu penulis mengharapkan sumbangan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca yang budiman. Dan hanya kepada Allah jualah penulis memohon petunjuk, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi kita semua pada umumnya.

Semarang, 25 Mei 2016.

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI tahun 1987.

Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kata Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

b. Vokal

Vocal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal dan vokal rangkap.

a. Vocal tunggal

Vocal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
-----◌-----	Fathah	a	A
-----◌-----	Kasrah	i	I
-----◌-----	Dhammah	u	U

b. Vocal rangkap

Vocal rangkap bahasa Arab yang dilambangkan berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُ...و	fathah dan wau	Au	a dan u

c. Vokal Panjang (*Maddah*)

Vokal panjang atau Maddah yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ... اَ... اَ...	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ... اِ... اِ...	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُ... اُ... اُ...	dhammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

Qāla : قَالَ

Rajūlun : رَجُولٌ

Nisā'a : نِسَاءٌ

Mutasyabbihīna : مُتَشَبِّهِينَ

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metodologi Penelitian	17
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN IBADAH HAJI PERSPEKTIF TEORITIS	
A. Konsep manajemen	23
1. Pengertian Manajemen	23
2. Fungsi-fungsi manajemen	25
B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya.....	41
C. Haji dan Ruang Lingkupnya	48
1. Pngertian Haji.....	48
2. Dasar-Dasar Ibadah Haji	51
3. Hikmah Ibadah Haji.....	51
4. Syarat Haji	53
5. Rukun Haji.....	54
6. Wajib Haji	54
7. Macam-Macam Haji	55
D. Undang-Undang Haji	59

BAB III	GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL DAN HASIL KERJA PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2015	
	A. Gambaran umum kementerian Agama Kabupaten Kendal.....	64
	B. Visi, Misi Kementerian Agama Kabupaten Kendal.....	68
	C. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Kendal.....	69
	D. Manajemen Pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal	70
	E. Data statistik jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten kendal	87
	F. Jadwal, Tempat dan Pembimbingan manasik kelompok Tahun 2015	91
	G. Faktor pendukung dan penghambat didalam proses pelayanan jamaah haji di kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015	97
BAB IV	ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2015	
	A. Analisis fungsi-fungsi manajemen.....	100
	1. Analisis penerapan fungsi perencanaan (planning)	101
	2. Analisis penerapan fungsi pengorganisasian (Organizing)	108
	3. Analisis penerapan fungsi penggerakan (Actuating)	113
	4. Analisis penerapan fungsi pengawasan (Controlling).....	116
	B. Analisis kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji di	

Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015.....	118
---	-----

BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	126
B.	Saran	128
C.	Penutup	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENELITI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Di dalam menjalankan kehidupan semestinya selalu berusaha sekuat tenaga untuk menjalankan syariat Agama Islam dengan baik, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam Agama Islam.

Menurut publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Agustus 2010, jumlah penduduk Indonesia berdasarkan hasil sensus ini adalah sebanyak 237.556.363 orang, yang terdiri dari 119.507.580 laki-laki dan 118.048.783 perempuan. Laju pertumbuhan penduduk Indonesia sebesar 1,49 persen per tahun. Dengan jumlah pemeluk Agama Islam yang paling besar.

Dari hasil sensus penduduk pada Tahun 2010 yang terdiri dari enam Agama yang diakui di Indonesia, Agama Islam memiliki prosentase yang paling tinggi yaitu 87,18 % kemudian diikuti Agama Kristen Protestan dengan prosentase 6,96 %, sedangkan diurutan ketiga ada Agama Katolik dengan prosentase 2,91 %, diurutan ke-empat ditempati Agama Hindu dengan prosentase 1,69 %, sedangkan diurutan ke-lima dan enam ditempati berurutan oleh Agama Budha dengan prosentase 0,72 % dan Agama Kong Hu Cu dengan prosentase 0,05 %. Sedangkan yang tidak ditanya dari sensus

penduduk Tahun 2010 yaitu 0,06 % juga yang tidak menjawab dengan prosentase 0,32 %.

Dari hasil sensus penduduk Tahun 2010 tersebut dapat kita ketahui bahwa Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini terlihat jelas dari hasil sensus penduduk tahun 2010 dengan prosentase yang mencapai 87,18 % di banding dengan Agama-agama yang lain.

Agama Islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan pada lima dasar utama, atau yang di kenal dengan rukun Islam. Rukun Islam ada lima yaitu syahadat, salat, zakat, puasa dan haji. Jadi haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Melaksanakan haji merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam yang memiliki kemampuan. tidak semua umat Islam wajib melaksanakan ibadah haji, karena ibadah haji merupakan kewajiban yang menuntut kesehatan jasmani yang baik dan memiliki kemampuan finansial yang memadai (Aziz, 2003:26).

Ibadah Haji merupakan ibadah yang Allah wajibkan bagi umat Islam. Allah jadikan ibadah ini sebagai salah satu dari lima pondasi (rukun), dan Ibadah Haji merupakan sebuah ibadah yang dijelaskan oleh Rasulullah SAW, dari Ibnu Umar yang berbunyi:

سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ، شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَحَجِّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَصَوْمَ رَمَضَانَ. (رواه البخارى ومسلم عن ابن عمر)

Artinya : “Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda: Islam didirikan atas lima sendi; mengakui bahwasanya tiada Tuhan melainkan Allah, dan bahwasanya Muhammad utusanya Allah, mengerjakan salat, mengeluarkan zakat, mengunjungi Baitullah, dan berpuasa di bulan Ramadan (HR Bukhari dan Muslim dari Ibnu Umar) (Ash Shiddieqy,1999:1).

Pelayanan Ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan jutaan jari telunjuk menuding Kementerian Agama (Nahar, 2009:vii). Pikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak bisa disalahkan. Orang akan tetap mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran besar.

Dari alasan diatas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien dan rasional (Nahar, 2009:159).

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji telah mempunyai acuan, Undang - Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Kementerian Agama mempunyai tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. (pasal 3 UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji).

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji. Namun demikian selalu dijumpai kendala, baik yang bersifat internal (dari dalam tim penyelenggara ibadah haji) maupun eksternal (instansi terkait dengan penyelenggara jamaah haji dan calon jamaah haji). Oleh karena itu, setiap tahun di lakukan evaluasi secara berjenjang yang diakhiri dengan evaluasi nasional penyelenggara ibadah haji. Hal ini sangat penting, mengingat ibadah haji maupun umrah adalah ibadah yang membutuhkan biaya mahal, dan dilakukan kebanyakan satu kali seumur hidup. Jika tanpa manajemen yang baik, sungguh penyesalan yang akan didapat para jamaah haji. Manajemen haji senantiasa perlu ditingkatkan dikarenakan dari tahun ke tahun selalu saja ada masalah yang muncul. Mulai dari hal kecil seperti

ketidakpastian jadwal sampai masalah besar. Dari kondisi demikian perlu adanya manajemen haji yang baik, berkualitas, dan profesional (Choliq, 2011:2).

Menurut Mudhofi (2012:12) diantara kendala-kendala eksternal tersebut adalah kurangnya informasi dasar atau informasi yang tidak cukup akurat tentang manasik haji. Terlalu sedikit atau terlalu banyak informasi yang diterima, hal ini akan menyebabkan kelebihan beban dan kebingungan dalam memahami informasi-informasi tersebut. Kendala selanjutnya adalah penilaian yang salah terhadap kualitas positif atau negatif. Artinya jamaah seringkali mengabaikan keuntungan, kerugian atau kedua-duanya. Selain itu tujuan yang tidak tepat membuat jamaah seringkali mengabaikan pentingnya tujuan yang harus dicapai dalam ibadah haji, akan tetapi para jamaah justru mengerjakan hal yang tidak penting.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan haji, dari persiapan sebelum perjalanan, ketika berada di Arab Saudi, maupun setelah pulang ke tanah air (Chaliq, 2011: vii) dan mencapai target yang di capai (agar jamaah pasca haji dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan benar juga dapat berperan serta dalam masyarakat yang merupakan bagian dari tujuan pembangunan bangsa Indonesia (Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah:2), maka perlu adanya suatu pengelolaan dan pelayanan yang baik. Sehingga apa yang

menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan di antaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Tjiptono, 2001:96). Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain – lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbingan ibadah haji (Aziz, 2007: 22).

Kementerian Agama Kabupaten Kendal menerapkan Manajemen Haji ini agar dapat mengelola Jama'ah Haji supaya menjadi Haji yang mandiri. Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal secara teknis diselenggarakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Gara Hajum).

Untuk melaksanakan tugas pelayanan Haji dan Umroh, Seksi Gara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kendal secara struktural memanfaatkan seksi yang ada dibawah koordinasi Seksi Gara Haji dan Umroh sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menyusun rencana pelayanan Haji selalu di upayakan untuk mengacu kepada peraturan perundangan yang ada baik dari Kementerian Agama Pusat maupun dari Kementerian Agama Daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015".

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
2. Bagaimanakah kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015.
 - b. Untuk mengetahui kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Memberi gambaran dalam rangka penyusunan teori dan konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan ilmu

di bidang Agama Islam yang berkaitan dengan manajemen dakwah.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan untuk perbaikan penyelenggaraan ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Untuk menjadikan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dipertanggung jawabkan.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan kajian pustaka, dan juga menghindari kesamaan pembahasan orang lain penulis akan memberikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, Dimas Priyo Sembodo (2010) dengan judul” *Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009(Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No 13 Tahun 2008)*”.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.Mengetahui bagaimana pelayanan jamaah haji yang di lakukan oleh Kementrian Agama Kota Semarang di lihat dari implementasi Undang-Undang No13 Tahun 2008. Mengetahui hambatan-hambatan apa yang di hadapi oleh Kementrian Agama Kota Semarang dalam memberikan

pelayanan jamaah haji di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008 dan untuk mengetahui hal-hal apa yang harus di lakukan oleh Kementrian Agama Kota Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang di berikan di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008. Dalam penelitian ini di gambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh Kementrian Agama khususnya seksi Gara Haji dan Umroh dalam melayani jamaah haji Kota Semarang Tahun 2009. Pada tahun tersebut pemerintah memberlakukan peraturan baru yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji yaitu Undang-undang No 13 Tahun 2008, peraturan tersebut memuat beberapa perubahan dalam pelaksanaan ibadah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jamaah haji yang di lakukan oleh Kementrian Agama pada Tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Namun, dalam pelayanan tahun 2009 terdapat beberapa perubahan, khususnya dalam pelayanan pengurusan paspor. Jika pada tahun-tahun sebelumnya paspor yang di gunakan adalah paspor haji, maka mulai tahun 2009 paspor yang di gunakan adalah paspor internasional. Hal ini sempat menjadi kendala bagi Kementrian Agama Kota Semarang. Namun itu semua bisa di atasi dengan baik meskipun masih ada beberapa kekurangan dan sudah sesuai dengan Undang-Undang No 13 Tahun 2008.

Kedua, Mar'atus Sholihah (2011) dengan judul penelitian "Aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di PT Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010-2011) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk - bentuk pelayanan yang di berikan PT Fatimah Zahra Semarang kepada jamaah haji, juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di PT. Fatimah Zahra Semarang dengan menggunakan pendekatan Total Quality Manajemen (TQM). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan secara berkesinambungan baik melalui proses manusia maupun lingkungannya untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan

lancar, tertib, aman, dan nyaman. Pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang meliputi pendaftaran, pelayanan, kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi. PT. Fatimah Zahra Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan SDM melalui seleksi dan pelatihan, menyediakan kotak saran, bagi para pelanggan, menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antar pimpinan dan karyawan serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan.

Dengan adanya usaha-usaha tersebut di harapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya. Untuk menjalankan itu semua tidaklah mudah. Banyak faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah fasilitas-fasilitas yang di berikan kepada jamaah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jamaah untuk menyediakan obat-obatan dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jamaah mengenai menu makanan yang di sediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan di karenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

Ketiga, Siti Zulaikha (2010): "Peningkatan Jumlah Calon Jama'ah Haji di Kelompok Ibadah Haji (KBIH) Melalui Strategi Pemasaran", skripsi ini menjelaskan tentang: Strategi pemasaran yang dilakukan KBIH Multazam memanfaatkan jamaah haji yang sudah mengikuti bimbingan untuk menginformasikan keunggulan-keunggulan KBIH Multazam kepada calon jamaah haji lain sehingga calon jamaah haji tersebut dapat tertarik untuk mengikuti bimbingan di KBIH Multazam. KBIH Multazam juga mengedarkan pamflet dan brosur untuk menarik minat calon jamaah haji. Strategi pemasaran di KBIH Al-Thoyyibah selain memanfaatkan para jamaah haji yang sudah pernah mengikuti bimbingan di KBIH ini, KBIH Al-Thoyyibah juga menggunakan media internet dalam memasarkan KBIH. Hal ini cukup memberikan dampak yang signifikan dalam mewujudkan proses pemasaran KBIH secara profesional dan proporsional. Hingga sekarang dapat dilihat bahwa semakin lama semakin banyak calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan. Dari studi yang dilakukan, baik melalui studi dokumentasi serta melalui serangkaian wawancara dan dilanjutkan dengan proses analisis sedemikian rupa akhirnya dapat disimpulkan sebagai berikut : perencanaan strategi pemasaran KBIH Multazam yaitu dengan berupa pengaduan rapat secara berkala dalam satu bulan sekali. Rapat ini dilakukan di rumah ketua KBIH. Hasil dari rapat ini adalah nantinya akan

dibawa dalam sebuah program kerja KBIH. Hal serupa dilakukan juga oleh KBIH Al-Thoyyibah dengan adanya rapat rutin pengurus setiap satu bulan sekali untuk menentukan strategi-strategi pemasaran guna pengembangan KBIH. Jika diperhatikan secara lebih dalam kedua KBIH ini telah melakukan proses rencana pengembangan. Rencana pengembangan adalah rencana yang digunakan untuk menunjukkan arah tujuan lembaga. Dalam proses rapat yang dilakukan kedua KBIH tersebut dapat dilihat bahwa rencana pengembangan telah dilakukan untuk memajukan lembaga tersebut. Strategi pemasaran yang telah ditentukan bersama itulah yang menjadi sebuah bukti bahwa rencana pengembangan lembaga telah dilakukan.

Keempat, skripsi Zaenal Arifin (2011) ”*Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT*” permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta bagaimana analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Penelitian ini

merupakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup rapat koordinasi yang merupakan perencanaan, membuat susunan panitia yang merupakan organizing, rapat evaluasi yang merupakan *controlling*, *actuating* dalam hal ini melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya. Secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu kurang optimalisasi, seperti sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tumpang tindih. Kaitanya dengan SWOT berupa kekuatan, berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Faktor kelemahan yaitu persoalan teknis seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik itu sendiri, serta etos kerja dan kedisiplinan pegawai. Melihat peluang dalam penyelenggaraan manasik haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi

Menteri Agama dalam hal ini Kementerian Agama. Kaitan dengan ancaman adalah ketidakpuasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik itu sendiri

Kelima, skripsi Umi Kholisotun (2012) “*Strategi Pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama Dalam Memberi Kepuasan Jamaah di Kabupaten Tegal Periode 2007-2010*”. Permasalahan yang diteliti penulis tentang bagaimana aplikasi fungsi-fungsi manajemen oleh kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlatul Ulama dalam memberikan kepuasan jamaah di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*Field Research*). Sumber data diperoleh dari hasil wawancara yang ditunjang dengan studi kepustakaan (*Library Research*). metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal menggunakan strategi dengan mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen didalam pelaksanaan KBIH sebagai salah satu fungsi manajemnya. KBIH NU Kabupaten Tegal cenderung merencanakan pembinaan dengan baik, di antaranya yaitu dalam menentukan tujuan, media, materi, metode, dan evaluasi. Melalui pengoptimalan KBIH dalam menjalankan perencanaan sebagai pengajaran dalam memberikan rangsangan calon haji untuk mengikuti bimbingan dengan baik pula.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap skripsi sebelumnya memang sedikit banyak ada kesamaan. Namun, pendekatan penelitian yang di susun saat ini memiliki perbedaan. Dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen, khususnya manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015. Dalam skripsi sebelumnya yang pertama fokus pembahasannya pada hambatan-hambatan yang di hadapi oleh Kementerian Agama Semarang dalam memberikan pelayanan jamaah haji dilihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008 dan juga untuk mengetahui hal - hal apa yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama kota Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang di berikan di lihat dari implementasi Undang-Undang No 13 Tahun 2008.

Penelitian yang kedua fokus pada bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan PT. Fatimah Zahra Semarang kepada para jamaah haji dan juga memperoleh gambaran yang jelas mengenai Total Quality Manajemen (TQM) dan peningkatan mutu pelayanan jamaah haji di PT Fatimah Zahra Semarang. Sedangkan pada skripsi yang ketiga lebih menitik beratkan pada strategi pemasaran yang di lakukan oleh KBIH Multazam dan juga strategi pemasaran di KBIH At-Thoyyibah yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH). Yang ke empat lebih menitik beratkan pada

penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011. Sedangkan yang ke lima lebih menitik beratkan pada fungsi - fungsi manajemen oleh kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlatul Ulama dalam memberikan kepuasan jamaah di Kabupaten Tegal.

Dari kelima penelitian di atas jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun saat ini. Karena penelitian yang akan disusun saat ini fokus pada unsur manajemen yaitu manajemen pelayanan. Dan penerapan manajemen pelayanan jamaah haji itu di lakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015 dengan studi analisis SWOT.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dari skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif ini adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif ini dapat menunjukkan pada penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku,

juga tentang fungsionalisasi pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan kerabatan (Corbin, 1997;11).

Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif (cara mengambil simpulan dari pernyataan yang bersifat umum diikuti oleh uraian atau pernyataan yang bersifat khusus) dan induktif (mengemukakan data atau pernyataan khusus kemudian dilanjutkan dengan pernyataan umum) serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan melakukan logika ilmiah (Azwar, 1997:5). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan manajemen.

2. Sumber Data

a) Sumber data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998:91). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada kepala seksi penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh dan 4 staf seksi penyelenggara haji dan umroh:

1. H. Sumari, S. Ag, M.Pd.I (Kepala seksi Gara Hajum)
2. Hj. Nur Hidayati (Staf penyusun bahan pendaftaran/pembatalan)

3. Fasichah, .SH (Staf penyusun laporan pengendalian BPS BPIH)
4. Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST, MM (Staf penyusun bahan materi bimbingan)
5. Muh. Saifudin (Staf penyusun dokumen haji).
6. 10 jamaah haji Kemenag kabupaten Kendal Tahun 2015 yaitu:
 - 1) Anas bin Ahmad.
 - 2) Eni nuryati binti H. Soebakir.
 - 3) Juwardi bin Suyadi.
 - 4) Kaswan bin Kasmani.
 - 5) Kumoro Kusmiwati binti Djoemari.
 - 6) Mahmudah binti Jupri.
 - 7) Martijah binti Sukardi.
 - 8) Mulazim bin Kasmijan.
 - 9) Muslim bin H. Muchlisin.
 - 10) Prapto Utono Djazeri bin Djazeri
- b) Data sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan faliditasnya (Moleong, 2004: 113). Data yang diperoleh bisa berupa buku, artikel, jurnal dan lain sebagainya.

3. Teknik Pengumpulan Data

a) *Interview* (wawancara)

Interview adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau kelompok subyek penelitian untuk dijawab (Sudarwin, 2002:130). Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, informan menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan (Hadi, 2004:218). Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ibadah haji yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada tahun 2015.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua informan yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara *uniform*. Di samping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga informan diberi kebebasan untuk

menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang. Terdiri dari 10 perwakilan jamaah haji Kabupaten Kendal dan 1 orang kepala gara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Kendal serta 4 orang Staf gara haji dan Umroh.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku-buku, dokumen, majalah, satuan catatan harian, notulen rapat dan sebagainya (Arikunto, 2002:200).

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan suatu data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Sumber yang utama didapat dari Kementerian Agama Kabupaten Kendal, khususnya seksi Gara Haji dan Umrah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007:248).

Tahapan analisis data merupakan tahapan yang paling penting dan menentukan pada tahapan ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Koentjoroningrat, 1994:269).

teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif artinya data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan apa adanya, yaitu hanya merupakan penyajian fakta tanpa melakukan penyajian hipotesis, semata mata untuk memberikan gambaran dari sudut individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat sehingga dapat dijadikan kesimpulan logis terhadap permasalahan yang diteliti (Arikunto, 2006:202).

BAB II
MANAJEMEN PELAYANAN DAN IBADAH HAJI
PERSPEKTIF TEORITIS

A. Konsep Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Pengertian manajemen secara lughah adalah *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2001:1) Sedangkan secara istilah manajemen terjemahannya dalam bahasa Indonesia, hingga saat ini belum ada keseragaman, berbagai istilah yang dipergunakan seperti : ketatalaksanaan, manajemen, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, istilah manajemen mengandung 3 pengertian yaitu

1. Manajemen sebagai suatu proses

Istilah manajemen dalam “*Encyclopedia of the social sciences*” dikatakan bahwa suatu proses yang pelaksanaannya diawasi dan mempunyai tujuan tertentu. Manajemen menurut Hai Mann (Manullang, 1983: 15) adalah suatu fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen menurut George R. Terry (Manullang, 1983: 15) mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang

diterapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan orang lain. Berdasarkan ketiga definisi manajemen tersebut bisa diambil 3 pokok penting yaitu: adanya tujuan yang hendak dicapai, kegiatan orang lain, kegiatan orang lain tersebut harus dibimbing dan diawasi (Manullang, 1983:15)

2. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan

Aktivitas manajemen. Segenap orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen. Dalam arti singular (tunggal) disebut manajer. Manajer adalah pejabat yang bertanggung jawab atas terselenggaranya aktifitas-aktifitas manajemen agar tujuan unit yang dipimpinya tercapai dengan menggunakan bantuan orang lain. Aktifitas manajemen adalah planning, organizing, staffing, directing, dan controlling.

3. Manajemen adalah suatu seni atau suatu ilmu.

Chester I Barnard mengakui bahwa manajemen adalah “seni” dan juga sebagai “ilmu”, demikian pula Henry Fayol, George R. Terry. Jadi manajemen dapat didefinisikan yaitu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Drs. H. Malayu (2001: 5), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan

sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan dalam pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Siagian. 1970:14) Menurut penulis manajemen adalah proses pencapaian tujuan tertentu yang diselenggarakan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang lain dan dilaksanakan dengan menerapkan empat fungsi : Perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan.

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

1. Perencanaan (planning)

Perencanaan adalah pengambilan keputusan tentang apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan, siapa yang akan mengerjakannya, dan bagaimana mengukur keberhasilan pelaksanaannya (Ranupandojo, 1996: 11) Menurut Horald Kountz and Cyril, *planning is the function of manager which in values the selection from alternatives of objection, policies, procedures and programs* (perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih alterntif-alternatif dari tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program dan

alternatif yang ada). Jadi masalah perencanaan adalah masalah memilih yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada (Hasibuan, 2001:91) Proses perencanaan pada hakekatnya untuk menentukan garis-garis besar untuk dapat memulai usaha. Kebijaksanaan ditentukan, rencana kerja disusun, baik mengenai saat bila, maupun mengenai cara bagaimana usaha itu akan dikerjakan (*operation*). Fungsi ini menghendaki dari si manajer suatu pandangan ke depan dengan tujuan yang terang (J. Panglayikim, 1991:74) Perencanaan merupakan penetapan jawaban atas beberapa pertanyaan yaitu:

- 1) Tindakan apa yang harus dikerjakan?
- 2) Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan ?
- 3) Di manakah tindakan itu harus dilaksanakan?
- 4) Kapankah tindakan itu dilaksanakan ?
- 5) Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu, dan, Bagaimanakah caranya melaksanakan tindakan itu (M. Manullang, 1983: 49).

a. Unsur Perencanaan

- 1) Unsur tujuan (*Objection*) yaitu perumusan yang lebih jelas dan lebih terperinci mengenai tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.
- 2) Unsur Policy (kebijaksanaan) yaitu metode atau cara atau jalan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.

- 3) Unsur prosedur meliputi pembagian tugas serta hubungannya antara masing-masing anggota kelompok secara terperinci
- 4) Unsur progress (kemajuan) dalam planning itu ditentukan standar-standar mengenai segala sesuatu yang hendak dicapai.
- 5) Unsur programs. Di dalam Unsur ini tidak hanya menyimpulkan planning (rencana) keseluruhan, sehingga merupakan kesatuan rencana, melainkan juga perencanaan seluruhnya (Sarwoto, 1981: 68)

b. Macam-macam Perencanaan

- 1) Perencanaan fisik (*physical planning*) yaitu perencanaan mengenai hal-hal yang hendak dihasilkan baik materiil maupun barang-barang immaterial (jasa-jasa) (kelima unsur di atas termasuk *physical planning*).
- 2) Perencanaan pembiayaan (*cost planning* atau *financial planning*) yaitu perencanaan untuk memperoleh sumber keuangan yang diperlukan untuk membiayai planning yang dimaksud (Ranupandojo, 1996: 25)

c. Syarat Perencanaan

Menurut Luther Gullick mengemukakan syarat-syarat perencanaan yang baik sebagai berikut:

- 1) Tujuannya dirumuskan secara jelas
- 2) Sifatnya harus sederhana (simple)
- 3) Memuat juga analisa-analisa dan penjelasan-penjelasan yang hendak dilaksanakan, pedoman-pedoman mengenai kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
- 4) Mempunyai sifat fleksibel.
- 5) Ada keseimbangan (balance) dalam planning itu baik ke dalam (pada rencana itu) atau ke luar (antara tujuan dan syarat).
- 6) Dari planning itu kita harus memperoleh kesan bahwa segala sesuatu yang tersedia digunakan seefisien dan seefektif mungkin (Sarwoto, 1981:67).

d. Manfaat Perencanaan

- 1) Perencanaan itu penting karena di dalamnya digariskan secara jelas dan tepat tujuan-tujuan baik yang berjangka panjang maupun yang berjangka pendek dan digariskan pula apa saja yang harus dilakukan agar tercapai tujuan itu.

- 2) Perencanaan merupakan petunjuk jalan (guide) bagi seluruh anggota organisasi/lembaga yang ikut serta dalam planning itu.
 - 3) Perencanaan bukan suatu karya yang sekaligus saja tetapi suatu proses yang terus menerus, maka setiap planning diharapkan selalu dapat memberikan perhatian yang terus menerus untuk menunjukkan dan mempertinggi praktek-praktek dan cara-cara bekerja para anggotanya.
 - 4) Perencanaan itu merupakan alat pengendalian (means of control) untuk mengendalikan atau mengawasi pelaksanaannya.
 - 5) Planning yang baik mengatur penggunaan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan ekonomis dan dengan menghindarkan pemborosan-pemborosan yang tidak perlu (Siagian, 1970:108)
- e. Langkah-langkah Perencanaan

Menurut Harold Koontz (Sarwoto 1981: 68) mengemukakan langkah-langkah dalam proses perencanaan sebagai berikut :

1. Penetapan tujuan
2. Penetapan premis-premis perencanaan

Premis adalah semacam ramalan-ramalan tentang keadaan atau kenyataan atau

kebijaksanaankebijaksanaan yang mungkin akan dilaksanakan untuk waktu yang akan datang.

3. Mencari dan menyelidiki berbagai kemungkinan rangkaian tindakan yang dapat diambil. (Sarwoto, 1981:68)

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian berasal dari kata organisasi, yang berasal dari istilah Yunani “*organon*” dan istilah Latin “*organum*” yang berarti alat, bagian, anggota badan. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mencapai tujuan oleh sekelompok orang dilakukan dengan membagi-bagi tugas, tanggung jawab, wewenang diantara mereka, ditentukan siapa yang menjadi pemimpin dan siapa yang dipimpin serta saling berintegrasi secara aktif (Ranupandujo, 1996: 35).

Menurut G.R. Terry (Hasibuan, 2001: 119) *organizing is the establishing of effective behavioral relationship among persons so that they work together efficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objective* (Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan

tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan/sasaran.

Tertentu Pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu (M. Manullang, 1981:66) Proses pengorganisasian meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang bermula pada orientasi atas tujuan yang direncanakan dan berakhir pada saat kerangka organisasi yang tercipta terlengkapi dengan prosedur dan metode kerja, kewenangan personalia serta peralatan yang diperlukan.

Sedangkan Langkah-langkah pengorganisasian:

- 1) Membagi-bagi dan menggolongkan tindakan-tindakan dakwah dalam kesatuan-kesatuan Tertentu
 - 2) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta menempatkan pelaksana untuk melakukan tugas tersebut.
 - 3) Memberi kewenangan kepada masing-masing pelaksana.
 - 4) Menetapkan jalinan hubungan (Shaleh, 1977:79)
- Pengorganisasian merupakan langkah ke arah

pelaksanaan rencana yang disusun sebelumnya. Setelah ditetapkan rencana, maka kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu, dibagi-bagi antara anggota manajemen dan bawahannya. Untuk itu pula diadakan penggolongan dengan tugas (*assignment*) sendiri-sendiri, dan masing-masing mendapat kekuasaan yang didelegir padanya dari atas alokasi dari pada tugas dan delegasi dari kekuasaan inilah yang dimaksudkan Terry dengan organizing (Panglayikim, 1991:87).

3. Penggerakan (Actuating)

George R. Terry mendefinisikan actuating sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi (Sarwoto, 1981:86) Tindakan-tindakan dalam *actuating* sering disebut dengan: *Leadership* (kepemimpinan), perintah, instruksi, *communication* (hubungan-menghubungi) dan *conseling*. (Panglayikim, 1991:95)

Actuating adalah bagian yang penting dari proses manajemen, berbeda dengan ketiga fungsi fundamental yang lain (*planning, organizing, controlling*), *actuating* khususnya berhubungan dengan orang-orang bahkan

banyak manajer praktis beranggapan bahwa *actuating* merupakan intisari dari manajemen, karena banyak hubungannya dengan unsur manusia. Terdapat pula pendapat bahwa *actuating* merupakan suatu seni dan penerapannya secara berhasil tergantung dari pemikiran yang intensif. Karena banyaknya hubungan dengan unsurmanusia, banyak sarjana beranggapan bahwa berhasil tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah “pemberian motif (*motivating*)” pada anggota organisasibahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah pergerakan organisasi adalah masalah *motivating* (Hasibuan, 2001: 16).

a. Beberapa Pedoman *actuating*

George R. Terry dalam bukunya “*Principle of Management*” menulis bahwa *actuating* yang baik dicapai dengan tujuan merangsang pertumbuhan serta perkembangan mereka, mengusahakan adanya keinginan untuk melampaui pihak lain, menghargai pekerjaan yang diselesaikan dengan baik dan mengusahakan keadilan tanpa pilih kasih (Sarwoto, 1981:70) *Actuating* atau pergerakan adalah menggerakkan para pelaksana dakwah untuk segera melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan. Langkah-langkah pergerakan dakwah meliputi: Pemberian motivasi, Pembimbingan, Penjalinan

hubungan, Penyelenggaraan komunikasi, Pengembangan /peningkatan pelaksana (Shaleh, 1977: 112).

Actuating adalah mengusahakan serta mempertahankan hubungan-hubungan antara anggota dalam suatu kelompok. Jadi penggerakan sebagian terbesar pada dasarnya adalah masalah pemberian motif (*motivating*) kepada individu-individu dalam organisasi/kelompok. Sukses tidaknya kegiatan penggerakan sebagian besar bergantung pada pemberian motif. George R. Terry menyimpulkan beberapa petunjuk untuk mencapai motivasi yang efektif sebagai berikut:

- 1) Usahakan agar orang merasa dirinya penting
- 2) Usahakan untuk mengetahui perbedaan-perbedaan individual
- 3) Usahakan agar saudara menjadi pendengar yang baik.
- 4) Hindarkan timbulnya perdebatan
- 5) Hormatilah perasaan orang lain.
- 6) Gunakan pertanyaan / percakapan untuk mengajak orang-orang bekerja sama.
- 7) Janganlah berusaha untuk mendominasi
- 8) Berilah perintah-perintah yang jelas dan lengkap
- 9) Gunakan instruksi-instruksi.

10) Selenggarakanlah pengawasan (supervisi) yang efektif (Sarwoto, 1981 : 92).

b. Teknik-teknik Penggerakan

Pelaksanaan fungsi “*motivating*” dalam organisasi dapat dijalankan dengan baik dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- 1) Jelaskan tujuan organisasi kepada setiap orang yang ada dalam organisasi
- 2) Usahakan agar setiap orang menyadari, memahami serta menerima baik tujuan tersebut.
- 3) Jelaskan filsafat yang dianut pimpinan organisasi dalam menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.
- 4) Jelaskan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ditempuh oleh pimpinan dalam usaha pencapaian tujuan.
- 5) Usahakan agar setiap orang mengerti struktur organisasi
- 6) Jelaskan peranan apa yang diharapkan oleh pimpinan untuk dijalankan oleh setiap orang.
- 7) Perlakukan setiap bawahan sebagai manusia dengan penuh pengertian
- 8) Berikan penghargaan serta pujian kepada karyawan yang cukup dan teguran serta bimbingan kepada orang-orang yang kurang mampu bekerja

- 9) Yakinkan setiap orang bahwa dengan bekerja baik, tujuan pribadi orang-orang tersebut akan tercapai semaksimal-maksimalnya (M. Manullang, 1983: 121).

4. Pengawasan (Controlling)

Menurut George R. Terry, *control is to do determine what is accomplished, evaluate it, and apply corrective measures, if needed, to insure result in keeping with the plan* (proses untuk mendeterminir apa yang dilaksanakan, mengevaluir pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sedemikian rupa, hingga pelaksanaan sesuai dengan rencana (M. Manullang, 1981:60).

a. Proses Pengawasan

Proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan (langkah pokok) tertentu yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan managerial. Langkah-langkah ini menurut George R. Terry meliputi:

- 1) Penentuan ukuran/pedoman baku (standar)
- 2) Penilaian/pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah dikerjakan.
- 3) Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran/pedoman baku yang telah

ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

- 4) Perbaikan/pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi sehingga pekerjaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Sarwoto, 1981: 99)

b. Syarat-syarat Pengawasan

Pengawasan dapat berjalan dengan efektif dan efisien perlu adanya sistem dari pada pengawasan itu. Sistem yang baik menurut William H. Newman memerlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Harus memperhatikan/disesuaikan dengan sifat dan kebutuhan kelompok.
- 2) Harus mampu menjamin adanya tindakan perbaikan.
- 3) Harus bersifat fleksibel
- 4) Harus memperhatikan faktor-faktor dan tata organisasi di dalam pengawasan yang akan dilaksanakan.
- 5) Harus ekonomis dalam hubungan dengan biaya.
- 6) Harus diperhatikan pula prasyarat sebelum pengawasan itu dinilai yaitu :

- 7) Harus ada rencana yang jelas
- 8) Pola/tata organisasi yang jelas (jelas tugas-tugas dan kewenangan-kewenangan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan) (Hasibuan, 2001: 72).

c. Teknik pengawasan dan tujuan pengawasan

Pengawasan langsung (*direct control*) yang dilakukan oleh atasan pada waktu kegiatan sedang berjalan. Pengawasan langsung dapat berbentuk:

- 1) Inspeksi langsung
- 2) Observasi di tempat
- 3) Laporan di tempat yang berarti juga penyampaian keputusan di tempat bila diperlukan (Sarwoto, 1981: 100).

Pengawasan tidak langsung (*indirect control*) Pengawasan ini adalah pengawasan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan. Laporan ini dapat berbentuk : Laporan tertulis, Laporan lisan. Kelemahan dari pengawasan bentuk ini adalah di dalam laporan hanya dibuat laporan yang baik-baik saja yang akan menyenangkan atasan. Atasan yang baik akan meminta laporan yang baik maupun yang

tidak baik. Sebab laporan yang berlainan dengan kenyataan menyebabkan pengambilan keputusan yang salah (Sarwoto, 1981:101).

Tujuan pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar merealisasikan tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya baik pada waktu itu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

d. Prinsip Pengawasan

- 1) Dapat merefleksif sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang harus diawasi.
- 2) Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan
- 3) Fleksibel
- 4) Dapat merefleksif pada organisasi

- 5) Ekonomis
- 6) Dapat dimengerti
- 7) Dapat menjamin diadakannya tindakan korekti (Manullang, 1981:171).

Menilai Fase selanjutnya dalam proses pengawasan adalah menilai atau mengevaluasi. Dengan menilai dimaksudkan membandingkan hasil pekerjaan bawahan. (actual result) dengan alat pengukur (standar) yang sudah ditentukan, dengan demikian jelas untuk dapat melaksanakan tugas evaluasi ada dua hal yang harus tersedia yaitu :

- 1) Standar atau alat pengukur
- 2) Actual result atau hasil pekerjaan bawahan (Manullang, 1981:187).

Penilaian adalah fungsi organik administrasi dan manajemen yang terakhir. Definisinya adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai (Sandong P. Siagaan, 2001). Langkah-langkah pengendalian dan penilaian:

- 1) Menetapkan standar (alat pengukur)

- 2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan
- 3) Membandingkan antara pelaksanaan tugas dengan standar
- 4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan/pembetulan (Shaleh, 1977 : 142).

B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya

Service (pelayanan) bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna sebagaimana uraian berikut ini:

1. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri dan orang lain.
2. *Empathy and Enthusiasm*, lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang dilayani.
3. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
4. *Victory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan

kemenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.

5. *Impressive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusaha selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.
6. *Care, Cooperativeness, and Communication*, tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
7. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan aset yang ada (Tasmara, 2002:96- 100).

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
 - b) Mendapatkan pelayanan wajar
 - c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
 - d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.
- (Moenir. 2006:47).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah,

kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah (Umar, 2002:53).

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002:54).

Maka pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di kordinasikan oleh Kementerian Agama.

Pada bagian ini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jama'ah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan Ibadah Haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Proses penyusunannya berkordinasi secara struktural dengan bidang Haji Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. Draf rencana kegiatan disusun oleh Kasi Haji dan Umrah bersama staf kemudian diajukan kepada Kandepag untuk mendapatkan persetujuan. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji (tahap pelaksanaan). Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Paspor
- 4) Menentukan rombongan
- 5) Bimbingan haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) Pemulangan.

Menurut Tata Sukayat (2016:133) pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas oranglain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Masih menurut Tata Sukayat (2016:133) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menitipkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c) Pasca Haji. bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai

kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang)

4. Akomodasi.

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud anatara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

6. Kesehatan.

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar

jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.

C. Haji dan Ruang Lingkupnya

a. Pengertian Haji

Kata haji berasal dari akar kata حَجَّ - يَحُجُّ - حَجًّا Yang artinya “menuju ke tempat tertentu”, sedangkan secara bahasa haji berarti mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan amalan tertentu meliputi wuquf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya (Depag RI, 2003:4). Firman Allah dalam surat Al Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مِ إِبْرَاهِيمَ، وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا، وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا، وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ {ال عمران:97}

Artinya: “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas (diantaranya) makam Ibrahim. barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.(QS. AL Imran :97)(Depag RI,2012:63).

Sedangkan pengertian haji juga dikemukakan oleh :

1. Menurut H. Sulaiman Rasyid (1986: 4) haji adalah menyengaja sesuatu, haji menurut syara' adalah menyengaja mengunjungi ka'bah (rumah suci) untuk melakukan beberapa amal ibadat, dengan syarat-syarat yang tertentu.
2. Menurut Drs. Sudarsono SH., (1994:96) Haji adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud berziarah dan menunaikan ibadah sebagaimana yang telah ditentukan.
3. Menurut Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc. M.Ag., (2005:1) Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan, antara lain : ihrom, wukuf, thawaf, sa'i, tahalull dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara tetapi demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridla dari Allah SWT. Dengan demikian dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu. Mampu (istito'ah) yang dimaksud di sini adalah mampu melakukan

ibadah haji atau umrah, Depag RI dalam bukunya “Bimbingan Manasik Haji” meninjau dari segi:

- 1) Rohani dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mengetahui dan memahami manasik haji.
 - b. Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan jauh.
- 2) Ekonomi dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mampu membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
 - b. BPIH bukan berasal dari penjualan satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarga.
 - c. Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- 3) Keamanan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
 - b. Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggungjawab yang ditinggalkan dan tidak terhalang atau mendapat ijin untuk perjalanan haji (Sudarsono, 1994: 112).

b. Dasar Ibadah Haji

1. Dalam Al-Qur'an

- a) Ali Imron: 97
- b) Al-Baqarah : 196

2. Hadist Rasulullah SAW

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ:
 مَنْ حَجَّ هَذَا الْبَيْتَ فَلَمْ يَزُثْ وَمَا يَنْفُسُ رَجَعَ كَيَوْمٍ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ {رواه البخري وآحمد}

Artinya: *“Dari Abu Hurairah ra. berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa mengerjakan haji semata-mata karena Allah, tidak berkata keji dan tidak melakukan perbuatan jahat, maka pahalanya seolah-olah dia seperti bayi yang baru dilahirkan ibunya (tidak berdosa) (HR Bukhari dan Muslim) (Tata Sukayat, 2016:7).*

c. Hikmah Ibadah Haji

- a) Nafkahnya disamakan dengan infaq fisabilillah.
- b) Pahala ibadahnya dilipatgandakan (Madinah di Masjid Nabawi dan di Makkah di Masjidil Haram).
- c) Do'anya dikabulkan.

عَنْ ابْنِ عُمرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْغَزَايِ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَالْحَاجِ
 وَالْمُعْتَمِرِ وَفَدَّ اللَّهُ دَعَاهُمْ فَأَجَابُوهُ وَسَأَلُوهُ فَأَعْطَاهُمْ (رواه ابن ماجه)

Artinya: *“Orang-orang yang melaksanakan haji dan umrah adalah duta Allah SWT, apabila mereka berdoa maka mereka akan mengabulkannya dan apabila mereka memohon ampun maka Allah akan*

mengampuninya.” (HR. Nasa’i dan Ibnu Majah).

d) Dosanya diampuni

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله صل الله عليه وسلم يقول:
من حجّ فلم يرفث ولم يفسق رجع من ذنوبه كيوم ولدته أمته ولدته
{رواه البخري ومسلم}

Artinya: “*Dari Abu Hurairah ra. berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa mengerjakan haji semata-mata karena Allah, tidak berkata keji dan tidak melakukan perbuatan jahat orang itu kembali seumpama baru dilahirkan ibunya (tidak berdosa) (HR Bukhari dan Muslim) (Hanidy, dkk, 1970: 172)*”

e) Hatinya bertambah sakinah

f) Jaminannya surga

عن أبي هريرة رضي الله عنه أنّ رسول الله صل الله عليه وسلم قال: "...
وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ" (رواه ابن ماجه)

Artinya: “*Dari Abu Hurairah ra. bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: Haji yang mabrur itu tidak lain ganjarannya melainkan Surga”* (HR.Ibnu Majah) (Tata Sukayat,2016:7).

Haji adalah rukun Islam yang ke-lima (yang dari bahasa Arab : حج yakni adalah rukun (tiang agama), setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan

ibadah haji adalah bentuk ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (materi, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Hal ini berbeda dengan umrah yang biasa dilaksanakan sewaktu-waktu (Nurdin, 2004:1).

Ibadah Haji ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan antara lain : Ihrom, wukuf, Thowaf, Sa'I, Tahallul dan amalan-amalan lainnya dengan syarat dan cara tertentu demi memenuhi panggilan Allah dan mengharap Ridho Allah SWT. Hukum ibadah Haji diwajibkan Allah kepada Ummat manusia yang telah memenuhi syarat-syarat sekali seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah. dan waktu ibadah haji yaitu pada tanggal 9 sampai 13 Dzulhijjah,

1. Syarat haji:

- a) Islam
- b) Baliq (Dewasa)
- c) Aqil (Berakal sehat)
- d) Merdeka (bukan budak)
- e) Istitho'ah (mampu)

2. Rukun haji :

Rukun haji tidak dapat di tinggalkan apabila salah satu rukun tidak dipenuhi, maka hajinya tidak sah adapun rukun haji sebagai berikut:

- a) Ihrom
- b) Wukuf di Arofah
- c) Thowaf Ifadhoh/Thowaf Haji
- d) Sa'i
- e) Bertahallul/bercukur
- f) Tertib

3. Wajib haji

Wajib haji ini adalah ketentuan yang apabila dilanggar satu ada yang tidak terpenuhi, maka hajinya sah tetapi harus membayar dam (denda) adapun wajib haji sebagai berikut:

- a) Niat ihrom dari Miqod
- b) Mabit di Mudzalifah
- c) Melontar Jumroh Aqobah
- d) Mabit di Mina
- e) Melontar 3 Jumroh
- f) Thowaf wada'

d. Macam-macam Haji

- a) Tamattu' adalah mengerjakan Umrah lebih dahulu, baru mengerjakan Haji. (Cara ini harus membayar Dam Nusuk).
- b) Ifarad adalah mengerjakan Haji dahulu kemudian baru mengerjakan Umrah. (Cara ini tidak wajib membayar Dam).
- c) Qiran adalah mengerjakan Haji dan Umrah di dalam satu niat dalam satu pekerjaan sekaligus. (Cara ini wajib membayar Dam nusuk).

e. Ihram dan Miqat

Ihram adalah niat masuk (mengerjakan) dalam ibadah haji dengan menghindari hal-hal yang dilarang selama berihram. Pakaian ihram bagi laki-laki adalah dua helai kain yang tidak terjahit, satu helai dipakai sebagai sarung satu helai lagi dipakai untuk selendang (disandangkan di bahu). Sedangkan bagi wanita adalah pakaian biasa yang menutupi seluruh badan tetapi harus terbuka bagian muka dan kedua telapak tangannya dari pergelangan sampai ujung jari.

Ada dua pembagian ihram sesuai dengan pemberangkatannya:

- a. Bagi jama'ah haji gelombang I, miqat ihramnya di Bir Ali (Dzulhulaifah).

- b. Bagi jama'ah haji gelombang II, miqat ihramnya:
 - 1. Di atas pesawat udara pada garis sejajar dengan Qarnul Manazil atau
 - 2. Di Airport King Abdul Aziz Jeddah atau
 - 3. Asrama Haji Embarkasi Tanah Air. Bagi yang berihram semenjak di Asrama Haji Embarkasi/di atas pesawat agar mematuhi segala ketentuan dan larangan berihram selama menempuh perjalanan menuju Jeddah kurang lebih 11 jam.

f. Tawaf

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 (tujuh) kali, dimana Ka'bah selalu berada di sebelah kirinya, dimulai dan di akhiri pada arah sejajar dengan Hajar Aswad. Ada beberapa macam tawaf:

- a) Tawaf Qudum yaitu tawaf yang dilakukan oleh orang yang baru tiba di Makkah sebagai penghormatan terhadap Ka'bah.
- b) Tawaf rukun (Ifadah dan Umrah) Tawaf Ifadah yaitu adalah tawaf rukun haji, dikenal juga dengan tawaf sadr (inti) atau tawaf ziarah sedangkan tawaf Umrah ialah tawaf yang dilakukan setiap melakukan Umrah wajib maupun sunah.

- c) Tawaf sunat yaitu tawaf yang di lakukan setiap saat ketika seseorang berada dalam Masjidil Haram dan yang bersangkutan menggunakan pakaian biasa.
- d) Tawaf wada' yaitu tawaf pamitan yang dilakukan oleh setiap orang yang selesai melakukan ibadah Haji/Umrah dan akan meninggalkan kota Mekkah.

g. Sa'i

Sa'i ialah berjalan dimulai dari bukit Safa ke bukit Marwah dan sebaliknya, sebanyak 7 (tujuh) kali, yang berakhir di bukit marwah.

h. Wukuf di Arafah

Wukuf di arafah yaitu berada di padang Arafah mulai dari tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai dengan tenggelamnya matahari. Wukuf dinilai sah, walaupun dilakukan hanya sesaat selama dalam rentang waktu tersebut, akan tetapi diutamakan mendapat sebagian waktu siang dan malam.

Persiapan wukuf pada tanggal 8 Dzulhijjah jama'ah haji berpakaian ihram dan niat haji bagi yang berhaji tamattu'di pemonjakan masing-masing, sedangkan bagi yang berhaji ifrad dan qiran tidak niat haji lagi karena masih dalam keadaan ihram sejak dari miqat saat tiba, setelah itu berangkat ke Arafah. Pada tanggal 9 Dzulhijjah bagi jama'ah haji yang telah berada

dalam kemah masing-masing menanti saat wukuf (ba'da zawal) sambil berzikir dan berdoa (Kementerian Agama RI,2011:231).

i. Mabit di Mudzalifah

Mabit di Mudzalifah yaitu berhenti/berdiam di Mudzalifah walaupun sejenak dalam kendaraan maupun turun dari kendaraan pada malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai tengah malam, pada saat mabit hendaknya memperbanyak membaca Talbiyah, berdzikir dan berdoa selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49 atau 70 butir

j. Mabit di Mina

Mabit di Mina yaitu bermalam di Mina sampai tengah malam pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Awal dan tanggal 13 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Tsani.

k. Melempar jumrah

Melempar jumrah ialah melontar marma (tempat melontar) dengan batu kerikil pada hari Nahar dan hari Tasrik (Kementerian Agama RI, 2011: 235). Waktu yang di perbolehkan untuk melontar jumrah adalah:

- a. Pada tanggal 10 Dzulhijjah, melontar jumrah Aqobah saja, waktu melempar mulai setelah lewat

malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai shubuh tanggal 11 Dzulhijjah.

- b. Pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah melontar ke3 (tiga) jamarat (Ula, Wustho dan Aqobah) untuk nafar Awal, dan tanggal 13 Dzulhijjah untuk Nafar Tsani. Waktu melontar mulai masuk waktu Dzuhur sampai Shubuh, untuk menghindari panas matahari dan padatnya jama'ah haji, maka pelontar jumroh dapat dilakukan pada sore atau malam hari (Awaludin, 2009: 17).

l. Tahallul

Tahallul adalah keadaan seseorang yang sudah bebas (halal) dari ihramnya karena setelah menyelesaikan amalan-amalan manasik hajinya.

m. Dam

Dam menurut bahasa artinya darah, sedangkan menurut istilah adalah mengalirkan darah (menyembelih ternak yaitu: kambing, unta atau sapi) dalam rangka memenuhi manasik hajinya.

D. Undang-undang haji.

Menurut Tata Sukayat (2016:70) Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah Undang-

Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu:

1. Bab II pasal 3 yang berbunyi
“Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam”.
2. Bab III pasal 6, yang berbunyi;
“Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh Jamaah Haji”.
3. Bab III pasal 7 yang berbunyi;
“Jamaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan,dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yang meliputi;
a) Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air,di perjalanan, maupun di Arab Saudi.

- b) Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi.
 - c) Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
 - d) Penggunaan paspor Haji dan dokumen lainnya yang di perlukan untuk pelaksanaan ibadah Haji, dan
 - e) Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke Tanah Air.
4. Bab IV pasal 10 yang berbunyi;
- 1) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - 2) Pelaksana penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut:
 - a) Penetapan BPIH;
 - b) Pembinaan Ibadah haji;
 - c) Penyediaan akomodasi yang layak;
 - d) Penyediaan transportasi;
 - e) Penyediaan konsumsi;
 - f) Pelayanan kesehatan; dan/ atau
 - g) Pelayanan administrasi dan dokumen.

5. Bab VII pasal 30 tentang Pembinaan yang berbunyi;
 - 1) Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
 - 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan ibadah haji oleh masyarakat sebagaimana di maksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan Menteri.
6. Bab VIII pasal 31 tentang Kesehatan yang berbunyi;
 - 1) Pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggara ibadah haji, di lakukan oleh Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang kesehatan.
 - 2) Pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) di koordinasikan oleh menteri.
7. Pasal 33 Bab X tentang transportasi yang berbunyi:
 - 1) Pelayanan transportasi jamaah haji ke Arab Saudi dan pemulanganya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.

- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana di maksud pada yat(1) di atur dengan peraturan pemerintah.
8. Pasal 34 yang berbunyi
“Penunjukan pelaksana transportasi jamaah haji di lakukan oleh menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi”.
 9. Pasal 35 yang berbunyi;
 - 1) Transportasi jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah.
 - 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tetapkan dengan peraturan daerah.

BAB III
GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KENDAL DAN HASIL KERJA PELAYANAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2015

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Kendal

Kementerian Agama Kabupaten Kendal mempunyai banyak seksi diantaranya seksi Gara haji dan umrah dan terbentuknya seksi Gara Haji dan Umrah sama dengan latar belakang berdirinya Kementerian. Indonesia merupakan bangsa yang relegius, dapat kita lihat dari kehidupan masyarakatnya maupun dalam kenegaraanya. Di lingkungan masyarakat, terlihat terus meningkat kesemarakan dan kekhidmatan kegiatan keAgamaan baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keAgamaan. Semangat keAgamaan tersebut, tercermin pula dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen-dokumen kenegaraan tentang falsafah negara Pancasila, UUD 1945, GBHN, dan buku Repelita serta memberi jiwa dan warna pada pidato-pidato kenegaraan.

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional semangat keAgamaan tersebut menjadi lebih kuat dengan ditetapkannya asas keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa sebagai salah satu asas pembangunan. Hal ini berarti bahwa

segala usaha dan kegiatan pembangunan nasional dijiwai, digerakkan dan dikendalikan oleh keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebagai nilai luhur yang menjadi landasan spiritual, moral dan etik pembangunan.

Sejarah lahirnya Kementerian Agama Kabupaten Kendal tidak terlepas dengan sejarah lahirnya Kementerian Agama (dulu Departemen Agama) pada umumnya. Kementerian Agama lahir pada tanggal 3 Januari 1946 sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan atas usulan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP). Adapun pertimbangan yang menjadi latar belakang pembentukan Kementerian Agama pada waktu pertama kali diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor filosofi

Indonesia merupakan bangsa yang menganut bermacam-macam Agama, dan Agama sudah menjadi pedoman kehidupan berAgama seperti menjadi nilai-nilai luhur Pancasila. Kementerian Agama dibentuk karena tuntutan pengembangan kehidupan berAgama bagi masing-masing pemeluk Agama, untuk mewadahi seluruh Agama bagi rakyat Indonesia.

2. Faktor Historis

Didalam sejarah pertumbuhan masyarakat bangsa Indonesia sudah tercatat dalam kerajaan yang sudah pernah ada di Indonesia sebelum merdeka kehidupan berAgama menjadi perhatian kerajaan, bahkan kerajaan itu sendiri

merupakan suatu kerajaan berAgama. Hal ini menyebabkan kenapa pemerintah jajahan Belanda yang sekuler dan jepang tetap mengurus masalah Agama pada waktu awal kemerdekaan pengurusan kehidupan berAgama itu terdapat pula berbagai Kementerian. Kementerian Agama dibentuk agar semua urusan Agama diurus dalam suatu Kementerian.

3. Faktor Sosio Politis

Negara Indonesia tumbuh dan berkembang dengan berbagai nilai budaya yang sangat dijiwai oleh Agama. Tatanan kehidupan sosial budaya berlainan dengan nilai-nilai Agama. Pergerakan kebangsaan banyak sekali dimotivasi oleh Agama. Oleh karena itu, kegiatan politik bangsa Indonesia tidak bisa melepaskan diri dari Agama. Kementerian Agama dibentuk agar menjadikan kekuatan sosial politik.

4. Faktor Yuridis

Pancasila dengan sila ketuhanan Yang Maha Esa yang menjiwai empat sila lainnya dan UUD 1945 dengan pembukaan dan batang tubuh serta penjelasannya mencerminkan aspek kehidupan berAgama. Dengan Kementerian Agama agar segi-segi tersebut bisa termanifestasi dalam setiap lembaga Negara.

Dari latar belakang diatas, terdapat beberapa hal yang membedakan Kementerian Agama dengan Kementerian yang lain. Beberapa konsensus Nasional yang menjadi pertimbangan dan pendukung lahirnya Kementerian Agama diantaranya adalah:

1. Ditetapkannya Piagam Jakarta menjadi pembukaan UUD 1945.
2. Sila ke-Tuhanan Yang Maha Esa dalam Pancasila yang menjiwai menjadi dasar bagi sila-sila yang lainnya.

Keberadaan Kementerian Agama dalam jajaran pemerintahan Negara RI sejak kabinet RI kedua, yaitu kabinet Syahrir T. bukan tanpa perjuangan. Perjuangan umat Islam dalam melawan penjajahan Belanda yang menganut sistem diskriminasi dibidang Agama. Menumbuhkan keinginan mereka untuk memiliki Kementerian Agama dalam sistem pemerintahan Indonesia. Keinginan itu mulai diusulkan oleh tokoh-tokoh pergerakan Islam pada bulan April 1941 sehubungan dengan memorandum tentang susunan kenegaraan Indonesia berparlemen akan tetapi memorandum tersebut tidak ditanggapi oleh Belanda.

Pemerintah militer Jepang menggantikan kekuasaan Belanda tahun 1942, pemerintah Jepang memberi keleluasaan, Dalam pemerintahan jepang dibentuk badan pemerintahan yang mengurus kepentingan islam, di pusat disebut *Syumubu*, dan di setiap Kabupaten disebut *Syumuka*, dan salah satu anggotanya adalah Abu Darsiri dari Purwokerto sebagai Syumukoco walaupun pada hakekatnya diarahkan perkembangan hidup keAgamaan di Indonesia supaya terhambat sesuai dengan kepentingan Da'I Toa. dengan meletusnya revolusi kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka umat beragama

yang tidak sedikit andilnya dalam perjuangan kemerdekaan, menyatakan kehendak agar soal-soal keagamaan yang pada zaman penjajahan tidak memperoleh pelayanan semestinya, dapat di urus di Kementerian tersendiri. tibalah saat-saat yang bersejarah ketika secara kebetulan pada tanggal 24-28 November 1945, digedung Fakultas Kedokteran Salemba Raya Jakarta Selatan diadakan siding KNIP (Komite Nasional Pusat) yang dihadiri oleh Presiden, Wakil Presiden dan para menteri serta utusan/anggota-anggota KNIP seluruh jawa, berkumpul untuk membentuk Departemen Agama.(Dokumen lap. Kementrian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015)

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
Beralamat di Jalan Pemuda No. 104 Kendal 51313 Nomor
Telepon : (0294) 381223.

B. Visi dan Misi Kementerian Agama RI (KMA Nomor 2 Tahun 2010)

1. Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, maju, sejahtera dan cerdas serta saling menghormati antara sesama pemeluk Agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah negara kesatuan republik Indonesia.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman pengalaman dan pelayanan kehidupan berAgama.
- b. Meningkatkan penghayatan moral dan etika keAgamaan.
- c. Meningkatkan kualitas pendidikan umat berAgama.
- d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji.
- e. Memberdayakan umat berAgama dan lembaga keAgamaan.
- f. Memperkokoh kerukunan umat berAgama.
- g. Mengembangkan keselarasan pemahaman keAgamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia (Prospektus Kantor Kementerian Agama Kab. Kendal Tahun 2015).

C. Tugas dan Fungsi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

1. Tugas

Merencanakan dan melaksanakan pemberian bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat di bidang Bimbingan Urusan Haji serta mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Fungsi

- a. Pelaksana tugas di lingkungan Seksi Gara Haji dan Umroh.
- b. Membagi tugas, menggerakkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas.
- c. seksi Gara Haji dan Umroh.
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
- e. Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh.
- f. Mempelajari dari nilai/mengoreksi laporan/hasil kerja tugas bawahan.
- g. Kerjasama dengan unit kerja terkait.
- h. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

D. Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal

Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2015, dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal ini Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal sebagai salah satu dari rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah Haji khususnya tahun 2015 sebagai

pedoman dimulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. berikut ini sistem pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal meliputi:

1. Persyaratan

Calon Jama'ah Haji indonesia yang akan menunaikan ibadah haji wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

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

2. Pendaftaran

Ada dua cara untuk pendaftaran ibadah Haji di Indonesia Dengan sytem tabungan dan juga dengan system lunas

a. Dengan sistem tabungan

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

- 1) Calon jama'ah haji memeriksakan kesehatan di Puskesmas sekitar untuk mendapatkan Surat Keterangan

Sehat(wawancara dengan jamaah haji Eni Nuryati Binti H. soebakir tgl 4 Mei 2015)

- 2) Apabila calon jamaah haji pada waktu membuka tabungan haji belum mengisi SPPH, maka calon jamaah haji tersebut datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal untuk mengisi SPPH dan ditandatangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal (wawancar dengan Hj. Nur Hidayati Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- 3) Selanjutnya calon jama'ah haji membawa SPPH datang ke Kantor BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH tempat menyetor semula dengan membawa buku tabungan haji dan foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar untuk ditempel pada lembar bukti setor lunas BPIH.
- 4) BPS BPIH melakukan konfirmasi calon jamaah haji sesuai dengan data yang di entry pada saat pelunasan tabungan ke dalam SISKOHAT BPS BPIH.(wawancara dengan Fasichah, SH Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- 5) Calon jamaah haji melunasi BPIH sesuai dengan Keputusan Presiden RI tentang BPIH.
- 6) BPS BPIH akan mencetak bukti setor BPIH lunas sebanyak 5 (lima) lembar, meliputi:

- a) Lembar pertama asli (berwarna putih) dengan ditempel materai Rp. 6.000,- dan foto berwarna ukuran 3 x 4 di pegang calon jama'ah sendiri.
 - b) Lembar kedua (berwarna merah muda) ditempel foto berwarna ukuran 3 x 4 guna pemvisaan.
 - c) Lembar ketiga (berwarna kuning) diserahkan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
 - d) Lembar keempat (berwarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH embarkasi pada saat calon jamaah haji masuk asrama.
- 7) Lembar kelima (berwarna putih) di pegang oleh BPS BPIH (wawancara dengan Fasichah, SH Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- 8) Setelah Calon Jama'ah Haji mendapatkan bukti setor BPIH lunas segera daftarkan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal setelah menerima lembar bukti setor lunas BPIH, dengan menyerahkan:
- a) Surat keterangan kesehatan dari puskesmas domisili.
 - b) Foto Copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya.

- c) Bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dan ketiga (berwarna kuning).
 - d) Foto berwarna terbaru, tidak berpakaian dinas dan tidak berkaca mata hitam (berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria) ukuran 3 x 4 sebanyak 16 lembar dan 4 x 6 sebanyak 2 lembar untuk paspor haji, SPMA dan tanda pengenalan jama'ah, foto juga dapat dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
 - e) SPPH lembar kedua (berwarna merah muda).
- 9) Setelah petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran dari calon jamaah haji di atas petugas akan:
- a) Meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji.
 - b) Mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditandatangani petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
- 10) Membuat laporan pendaftaran calon jamaah haji ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. (wawancara dengan Hj. Nur Hidayati Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)

b. Dengan sistem lunas

Prosedur pendaftaran calon jamaah haji dengan sistem lunas adalah sebagai berikut:

- 1) Calon jama'ah haji memeriksakan kesehatan ke Puskesmas sekitar untuk mendapatkan Surat Keterangan sehat (wawancara dengan Kuswan bin Kasmani jamaah haji tgl 15 Mei 2015)
- 2) Calon jama'ah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal untuk mengisi formulir SPPH dan ditandatangani oleh calon jamaah haji yang bersangkutan dan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
- 3) Calon jamaah haji dengan membawa SPPH datang ke BPS BPIH yang tersambung dengan SISKOHAT untuk menyetor BPIH dengan membawa pasfoto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar untuk ditempel pada lembar bukti setor lunas BPIH. (wawancara dengan Mahmudah Binti Jupri jamaah haji tgl 22 Mei 2015)
- 4) BPS BPIH akan melakukan entry data calon jamaah haji ke SISKOHAT berdasarkan SPPH. (wawancara dengan Fasichah, SH Staf Gara

Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)

- 5) BPS BPIH mencetak bukti setor BPIH lunas sebanyak 5 (lima) lembar, meliputi:
 - a) Lembar pertama asli (berwarna putih) dengan ditempel materai Rp.6.000,- dan foto berwarna ukuran 3 x 4 untuk calon jamaah haji.
 - b) Lembar kedua (berwarna merah muda) ditempel foto berwarna ukuran 3 x 4 untuk pemvisaan.
 - c) Lembar ketiga (berwarna kuning) diberikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
 - d) Lembar keempat (berwarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH embarkasi pada saat calon jamaah haji masuk asrama.
 - e) Lembar kelima (berwarna putih) dipegang BPS BPIH. (wawancara dengan Fasichah, SH Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- 6) Setelah Calon jamaah haji menerima bukti setor BPIH lunas segera mendaftarkan diri kepada

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal setelah menerima lembar bukti setor lunas BPIH, dengan menyerahkan:

- a) Surat keterangan kesehatan dari Puskesmas setempat.
 - b) Foto Copy KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya (wawancara dengan Mulazim bin Kasmijan jamaah haji tgl 22 Mei 2015)
 - c) Bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dan ketiga (berwarna kuning).
 - d) Foto berwarna terbaru, tidak berpakaian dinas dan tidak berkaca mata hitam (berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria) ukuran 3 x 4 sebanyak 16 lembar dan 4 x 6 sebanyak 2 lembar untuk paspor haji, SPMA dan tanda pengenal jamaah.
 - e) SPPH lembar kedua (warna merah muda).
- 7) Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal setelah menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran dari calon jama'ah haji akan:
- a) Meneliti kelengkapan pendaftaran calon jamaah haji.

- b) Mencatat nama dan identifikasi calon jamaah haji ke buku agenda pendaftaran dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditandatangani petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
 - c) Membuat laporan pendaftaran calon jamaah haji ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. (wawancara dengan Muh Saifudin Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- c. Pembukaan pendaftaran
- Waktu penyeteroran atau pendaftaran haji dibuka setelah diumumkan keputusan Presiden RI tentang besarnya BPIH dilakukan pada setiap hari di jam kerja pukul 08:00-16:00 WIB (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I,ST,MM Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- d. Bank Penerima Setoran (BPS)
- Waktu menabung menyeter BPIH dibuka sepanjang tahun setiap hari kerja sesuai dengan jam buka kas masing-masing BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH.
- e. Menyusun pengelompokkan calon jamaah haji untuk dijadikan bahan penyusunan praman kloter/kelompok.

- f. Menempelkan foto calon jamaah haji pada paspor dengan ketentuan:
- 1) Ukuran foto sesuai dengan masing-masing halaman.
 - 2) Satu lembar foto ukuran 4 x 6 ditempelkan pada kulit belakang paspor dengan posisi sudut kanan atas.
 - 3) Penempelan harus menggunakan lem yang kuat dan tidak diperkenankan menggunakan staples. (wawancara dengan Arif Saiful Amar Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 11 Mei 2015)
- g. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal atas nama Menteri Agama menandatangani paspor pada halaman 2 dan halaman A dengan ketentuan:
- 1) Halaman 2 ditandatangani dan dibubuhi stempel Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada sebelah kiri tanda tangan dan mencantumkan nama jabatan, nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP).
 - 2) Halaman lampiran A ditandatangani hanya mencantumkan nama jabatan tanpa nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP),

sedangkan pembubuhan stempel dinas cukup satu kali yaitu mengenai pasfoto calon jamaah haji.

- h. Pembubuhan cap dinas (stempel) pada paspor harus mengenai foto dan pada halaman yang ditandatangani Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal.
 - i. Mengoreksi dan mencocokkan:
 - 1) Data calon jamaah haji antara bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dengan data paspor haji.
 - 2) Pasfoto pada bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dengan foto pada paspor haji.
 - 3) Kelengkapan halaman lembaran paspor haji yang terdiri dari 12 halaman dengan nomor halaman 1 sampai 12 serta 12 lembar lampiran dengan nomor halaman menggunakan alfabetis A sampai dengan L.
 - j. Mengirimkan paspor kembali dan bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) ke kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi (Depag RI, 2004: 5-7).
3. Paspor

Paspor adalah identitas diri pribadi yang berlaku secara Internasional dan dipergunakan untuk perjalanan antar Negara (Departemen Agama RI, 2009:9). Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992, Pasal 1 angka 3).

- a. Ada beberapa jenis paspor di Indonesia antara lain:
 - 1) Paspor Dinas
 - 2) Paspor Biasa
 - 3) Paspor untuk orang asing
 - 4) Paspor Diplomatik
 - 5) Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk warga Negara Indonesia
 - 6) Surat Perjalanan Laksana Paspor Dinas (Departemen Agama RI, 2009:9).
- b. Pengurusan Paspor Jama'ah Haji
 - 1) Jama'ah Haji pergi ke kantor Imigrasi terdekat membawa:
 - a) Foto copy KTP
 - b) Foto copy Kartu Keluarga
 - c) Foto copy Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir/Surat Nikah/Ijazah; jika tidak ada

Ijazah, maka dapat diganti dengan Surat Keterangan tambahan identitas dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal (wawancara dengan Martijah Binti Sukardi, jamaah haji asal Kendal tgl 27 Mei 2015)

- 2) Permintaan penerbitan paspor biasa bagi Jama'ah Haji dapat diajukan secara kolektif oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal kepada Kepala Kantor Imigrasi.
- 3) Meliputi domisili Jama'ah Haji atau di Kantor Imigrasi terdekat.
- 4) Bagi pemegang paspor yang akan digunakan untuk keperluan Ibadah haji tidak dapat diambil untuk keperluan apapun.
- 5) Proses di Kantor Imigrasi :
 - a) Calon Jama'ah Haji Mengisi Formulir SPRI (PERDIM 11), nama terdiri dari 3 kata contoh "**Anas Bin Ahmad**" bila nama Jama'ah Haji tidak memiliki tiga kata, maka dapat dengan nama ayah atau kakek (wawancara dengan jamaah Haji Anas Bin Ahmad tgl 4 Mei 2015)

- b) Calon Jama'ah Haji Menyerahkan Surat Pengantar penerbitan paspor Jama'ah Haji dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan berkas nomor 1 s.d. 6 pada huruf A kepada Petugas Imigrasi di Loker Khusus untuk pelayanan Haji;
 - c) Calon Jama'ah Haji mengambil foto, sidik jari dan tandatangan.
 - d) Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap "**Jama'ah Haji Indonesia (*Indonesian Haji*)**" oleh Imigrasi, kemudian diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Biaya pembuatan paspor Jama'ah Haji dan petugas haji sudah dibebankan kepada Kementerian Agama.
 - e) Bagi Calon Jama'ah Haji yang telah memiliki paspor, dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangkatan Jama'ah Haji terakhir. Paspor tersebut diserahkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal (Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).
- 6) Proses di Kantor Embarkasi :

Paspor yang sudah divisa diserahkan kepada Jama'ah Haji di Embarkasi (Departemen Agama RI, 2009:13).

- c. Pembuatan oleh Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal
 - 1) Database Siskohat menjadi acuan pengendalian pengurusan paspor.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan Kantor Imigrasi terdekat untuk menyusun jadwal pengurusan paspor biasa untuk Jama'ah Haji dan petugas Haji dari wilayah kerjanya.
 - 3) Mengusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk penempatan petugas pada Kantor Imigrasi dan pengambilan paspor.
 - 4) Membuat surat keterangan tambahan identitas (bila diperlukan) dengan terlebih dahulu meneliti kebenarannya.
 - 5) Membuat surat pengantar penerbitan paspor Jama'ah Haji.
 - 6) Meneliti data antara paspor dengan bukti setor lunas, apabila terdapat ketidaksesuaian data yang tidak merubah makna keaslian identitas yang bersangkutan maka segera dilakukan perbaikan

melalui Siskohat sesuai aturan yang berlaku. Adapun data dasar yang berbeda sama sekali dengan keaslian identitas (nama, nama orang tua, tempat lahir, tanggal, bulan dan tahun kelahiran) maka akan dilakukan proses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

- 7) Menceklis persyaratan pada lembar pengantar penerbitan paspor Jama'ah Haji (Departemen Agama RI, 2009:17).

4. Menentukan pembentukan rombongan dan regu.

Menurut Sumari, Setelah Calon Jama'ah Haji menyelesaikan proses pendaftaran, kemudian Jama'ah Haji dibagi ke dalam beberapa kelompok atau rombongan. Kelompok inilah yang kemudian dijadikan sebagai kelompok bimbingan. Kelompok bimbingan atau rombongan biasanya dipimpin oleh satu orang ketua rombongan, satu orang pembimbing dan satu orang tenaga kesehatan.

Dari awal jama'ah haji sudah dianjurkan membentuk regu dan rombongan. Satu regu terdiri atas 11 jama'ah (dengan seorang Ketua Regu atau Karu) dan setiap empat regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan jumlahnya 45 orang, plus Ketua Rombongan

(Karom). Gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk satu kelompok terbang (kloter).

Pembentukan regu, rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di tanah suci. Kendati begitu, tetap saja kemandirian lebih diutamakan dan kemampuan untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara mandiri, terasa sekali manfaatnya dalam menunjang kekhusyukan beribadah di sana (wawancara dengan H. Sumari, S. Ag, M.Pd.I Kasi Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 5 Mei 2015)

5. Pemberangkatan

Pemberangkatan dilaksanakan hari rabu 9-9-2015 pukul 10:00 WIB di Pendopo Kabupaten Kendal, para jama'ah berkumpul di aula menunggu bis menuju ke Donohudan, Ngemplak, Boyolali. Kemudian jama'ah di berangkatkan ke bandara (wawancara dengan Muh Saifudin Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 5 Mei 2015)

6. Pemulangan

Penjemputan Jama'ah oleh panitia di embarkasi, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang pada masa keberangkatan mengelola Embarkasi Solo, hari

senin tanggal 19-10-2015 pukul 21:25 WIB, telah kembali bertugas di Asrama Haji Donohudan, Ngemplak, Boyolali. Untuk mengawasi jalanya pemulangan jama'ah haji. (wawancara dengan Muh Saifudin Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 5 Mei 2015)

E. Data Statistik Jama'ah Haji Kabupaten Kendal

a) Petugas kloter

KLO TER	NAMA PETUGAS	TUGAS / JABATAN	JUMLAH JAMA'AH	KETERANGAN
54	H. Muh. Ulil Abshor, SH, S.Sy	TPHI	348 Jamaah	Bergabung dengan Kab. Semarang
	H. Sumari, S.Ag, M.Pd.I	TPIHI		
	dr. Erika	TKHI		
	Eko Anggoro, AMK	Paramedis		
	Musaringah, A.Md.Kep	Paramedis		
	Ikhsan Intizam	TPHD		
	Nasri	TPHD		
55	Drs. H. Asroni, M.Ag	TPHI	355 Jamaah	Kloter Penuh
	Hj. Maesaroh, S.Ag	TPIHI		
	dr. Abidin Yahya Hasan	TKHI		
	Imam Sujatmiko M.K, S.Kep	Paramedis		
	Neneng Fitria	Paramedis		
	Prapto Utono	TPHD		
	Irsadi	TPHD		
56	Hadi Purwanto, M.Ag	TPHI	170 Jamaah	Bergabung dengan Kab. Grobogan
	Drs. H. Muntasrip	TPIHI		
	dr. Ekayanti Lasiana	TKHI		

	Darjono		
	Eko Adriyanto, AMK	Paramedis	
	Titik Suerni, S.Kep, NS	Paramedis	
	Muhammad Makmun	TPHD	
	Bambang Dwiyono	TPHD	

B. Keadaan Jamaah

1. Jumlah Pelunasan : 864 orang
2. Jumlah Mutasi Keluar : 6 orang -
858 orang
3. Jumlah Mutasi Masuk : 10 orang
4. TPHD : 6 orang +
5. Jumlah diberangkatkan : 874 orang

.(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015)

a. Data Jama'ah berdasarkan jenis kelamin

NO	KECAMATAN	MENURUT JENIS KELAMIN		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	PLANTUNGAN	6	7	13
2	SUKOREJO	16	22	38
3	PAGERUYUNG	9	8	17
4	PATEAN	16	14	30
5	SINGOROJO	11	15	26
6	LIMBANGAN	12	10	22
7	BOJA	33	30	63

8	KALIWUNGU	31	37	68
9	KALSEL	13	13	26
10	BRANGSONG	18	21	39
11	PEGANDON	14	19	33
12	NGAMPEL	12	14	26
13	GEMUH	16	22	38
14	RINGINARUM	5	5	10
15	WELERI	19	27	46
16	ROWOSARI	20	26	46
17	KANGKUNG	37	39	76
18	CEPIRING	29	32	61
19	PATEBON	44	44	88
20	KOTA KENDAL	49	59	108
JUMLAH		410	464	874

Dari data berdasarkan jenis kelamin di atas dapat dilihat bahwa jama'ah haji sebanyak 874 orang rata-rata berjenis kelamin terbanyak yaitu perempuan yang hampir mencakup 55%. (Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015)

b) Data Jama'ah berdasarkan Pekerjaan

MENURUT PEKERJAAN									
TANI	DAG ANG	PNS	TNI/P OLRI	SWA STA	IRT	PELA JAR	BUM N/D	PENS IUN	JUM LAH
3	2	2	0	1	4	0	0	1	13
7	7	5	0	8	10	0	0	1	38
9	1	5	0	1	0	0	0	1	17
12	4	3	0	2	6	0	1	2	30
14	2	1	1	6	2	0	0	0	26
7	0	4	0	3	6	0	0	2	22
12	5	15	0	17	11	0	0	3	63

3	6	15	0	25	14	3	1	1	68
2	4	7	0	9	2	0	1	1	26
9	2	11	1	10	5	0	0	1	39
3	7	9	2	5	7	0	0	0	33
8	3	6	0	5	3	0	0	1	26
3	5	10	0	14	5	0	0	1	38
7	0	0	0	3	0	0	0	0	10
0	4	10	1	23	6	0	1	1	46
8	10	10	0	13	5	0	0	0	46
21	12	8	0	25	9	1	0	0	76
11	5	16	0	18	8	2	0	1	61
10	9	31	2	18	15	1	0	2	88
9	6	33	1	36	20	1	1	1	108
158	94	201	8	242	138	8	5	20	874

Dari data pekerjaan diatas atas dapat dilihat bahwa rata-rata pekerjaan yaitu ; swasta sekitar 242 orang. (Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

c. Data berdasarkan pendidikan.

MENURUT PENDIDIKAN							
SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	S3	JUMLAH
10	0	1	1	0	1	0	13
23	3	5	4	3	0	0	38
11	0	2	0	4	0	0	17
21	3	3	0	3	0	0	30
22	1	2	0	1	0	0	26
12	2	4	2	2	0	0	22
16	12	18	2	15	0	0	63
18	8	21	5	14	2	0	68
13	1	4	3	3	2	0	26
19	4	7	3	5	1	0	39
12	3	8	2	8	0	0	33

15	2	3	0	5	1	0	26
12	6	9	2	9	0	0	38
9	0	0	0	1	0	0	10
4	9	14	6	11	2	0	46
23	5	8	4	6	0	0	46
52	7	6	3	8	0	0	76
25	3	18	2	13	0	0	61
27	9	21	7	21	3	0	88
28	12	31	9	23	5	0	108
372	90	185	55	155	17	0	874

Dari data berdasarkan pendidikan di atas dapat dilihat bahwa jama'ah haji sebanyak 874 orang rata-rata berpendidikan terbanyak yaitu SD yang hampir mencapai 50 %.(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015). Dari Data Statistik Jama'ah Haji Kabupaten Kendal Tahun 2015/1436 H diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Jama'ah haji yang di berangkatkan tahun 2015 berjumlah: 874 Jama'ah.
- b. Jama'ah haji mayoritas pekerjaanya swasta berjumlah: 242 orang
- c. Dengan jumlah jamaah haji mayoritas perempuan yaitu 464 orang.
- d. Dan dengan jumlah mayoritas pendidikanya adalah SD dengan jumlah 372 orang.

F. JADWAL, TEMPAT DAN PEMBIMBINGAN MANASIK KELOMPOK TAHUN 2015

1. Jadwal dan Tempat Manasik Tahun 2015

N O	KELOMPOK WILAYAH	TEMPAT MANASIK	JUNI 2015/ AGUSTUS											
			1 2	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 2	2 5	2 8		
1	Manasik Massal I	Pendopo Agung Kab.Kendal	1											
2	Kec. Boja, limbangan,sin gorojo	Masjid Baitusalam Boja		A		C								
3	Kec. Kaliwungu, kaliwungu selatan	Masjid At Taqwa sarirejo Kaliwungu			D	A								
4	Kec. Brangsong	Masjid Besar Al-Muttaqin kebonadem			A	E								
5	Kec. Kendal	Masjid Baitul Huda Bugangin Kendal				F	A							
6	Kec. Patebon	Ponpes Nurul Qur'an Sukolilan				A	G							
7	Kec. Pegandon, Ngampel	Masjid Kebonagung Ngampel					B	H						
8	Kec. Cepiring	Masjid Al Huda Karangayu Utara Cepiring		J				B						
9	Kec. Kangkung	Masjid Malik Ibrahim Kangkung		G		B								
1 0	Kec. Gemuh, Ringinarum	Gedung IPHI Kec. Gemuh			B				I					
1 1	Kec. Weleri, Rowosari	Masjid Jami' Penaruban		B		E								
1 2	Sukorjo, Plantungan, Patean, Pageruyung	Masjid Uswatun Hasanah Tlangu Sukorjo	B				K							

1 3	Manasik Massal II	Pondok Moderen Selamat Patebon										2	
1 4	Manasik Massal III	Pendopo Agung Kab. Kendal											3

(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

Keterangan pembicara:

- a. **Manasik Massal** : Kebijakan pemerintah tentang PIH, Ta'limatul haji, kesehatan haji
- b. **Manasik Massal I** : Praktek manasik
- c. **Manasik Massal II** : Sosialisasi kloter, ketua regu dan rombongan, kelengkapan barang bawaan, rencana pemberangkatan.
- d. **Drs. H. Muh Habib, MM**: kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji.
- e. **H. Abdul Rahchman, SH** : pengertian haji, sosialisasi pemerintah dalam ibadah yang khusus.
- f. **Dr. H. Abidin** : kebijakan pemerintah tentang kesehatan Haji.
- g. **Dr. Hj Sri Musyafaatun** : pengertian haji, penyuluhan kesehatan.
- h. **Dr. H. Nur Rochim** : pengertian haji, pengajaran bahasa Arab

N O	KELOMPOK WILAYAH	Pembimbing/Petugas		JAM
1	Manasik Massal I	Panitia		08.00 sd 12.00
2	Kec. Boja, limbangan, singo rojo	KH, Juwahir	Drs. H Mahmudi	Jam ke I :08.00- 10.00 Jam ke II :10.00- 12.00
3	Kec. Kaliwungu, kaliwungu selatan	H. Suhardi SH	Drs. H. Akhmad mahruzi	
4	Kec. Brangsong	Drs. H. Ali	H. Asmuni,	

		Mashadi,S. Ag	S.Pd.I	
5	Kec. Kendal	Drs. H Abdul Wachid	Drs. H. Muslim	
6	Kec. Patebon	KH. Idris Nur	H Akhmad Zainudin, S.Ag	
7	Kec. Pegandon, Ngampel	KH. MUsligh	KH. Sabit Bukhori	
8	Kec. Cepiring	Drs. H. Sudardi	KH. Mahrozi	
9	Kec. Kangkung	Drs. KH. Imam Hambali	KH. Djamzuri, SH	
10	Kec. Gemuh, Ringinarum	KH. Mustofa M	Drs. HM. Suud Chaer, M.Si	
11	Kec. Weleri, Rowosari	Drs.H.Muh Khairudin, M.Si	KH. Zuhad Maburur	
12	Sukorjo, Plantungan, Patean, Pageruyung	H. Anas Sudiono, BA	KH. Khoiruddin Al Hafidz	
13	Manasik Massal II	Panitia	Seluruh pembimbing kelompok	08.00 sd 13.00
14	Manasik Massal III	Panitia		08.0 d 12.00

- i. **Dr. Sukaryo** : pengertian haji, penyuluhan kesehatan.
- j. **Dr. H. turidin** : pengertian haji, pembekalan jasmani dan rohani.
- k. **Dr. Hj. Nur Widiastuti** : pengertian haji, bahasa arab.
- l. **Dr. Hj Siti Qomariyah** : pengertian haji, penyuluhan kesehatan
- m. **Dr. Hj Ari Setiyorini** : pengertian haji, pembekalan jasmani dan rohani.
- n. **Dr. H Mokhamad Toha** : pengertian haji, pengertian pelaksanaan haji
 2. Pembimbing/petugas manasik kelompok Tahun 2015

3. Panitia penyelenggaraan Manasik Haji Massal Tingkat Kabupaten Kendal Tahun 2015

NAMA	JABATAN DINAS	JABATAN PANITIA
Drs. H. Muh. Saidun, M.Ag	Ka.KanKemenag Kab. Kendal	KETUA
H. Sumari, M.Pd.I	S.Ag, Kasi Garahajum	SEKERTARIS
Fasichah, SH	Staf seksi Garahajum	BENDAHARA
Arif Saiful Amar, S.Th.I	Staf seksi Garahajum	PERLENGKAPAN
Muh. Saifudin	Staf seksi Garahajum	PEMBANTU UMUM

(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

4. Susunan Nara Sumber Manasik Massal I tingkat Kabupaten Kendal Tahun 2015

NAMA	MATERI
Drs. H. Muh. Saidun, M.Ag	Kebijakan Umum Pemerintah tentang Haji
H.Sumari, S.Ag, M.Pd.I	Kebijakan Teknis Penyelenggaraan haji
H, Djamzuri, SH	Perjalanan Ibadah Haji dan Adat Istiadat Arab
Dr. H. Turidin	Kesehatan haji

(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

5. Susunan Nara Sumber dan Pemandu Manasik Massal II tingkat Kabupaten Kendal Tahun 2015

NAMA	PEMANDU WILAYAH
Drs. H. Muh. Saidun,	Pemandu Manasik Massal III

M.Ag	
H. Sumari, S.Ag, M.Pd.I	Pemandu massal I dan II
KH, Juwahir	Pemandu Wil. Boja, limbangan, Singorojo
Drs. H. Mahmudi	Pemandu Wil. Boja, limbangan, Singorojo
A. Suhardi	Pemandu Wil. Kaliwungu, Kaliwungu Selatan
Drs.H.Akhmad Mahruzi	Pemandu Wil. Kaliwungu, Kaliwungu Selatan
H. Ali Masyhadi, S. Ag	Pemandu Wil. Brangsong
H Asmuni, S.PdI	Pemandu Wil. Brangsong
Drs. H. Adul Wahid	Pemandu Wil. Kendal
Drs. H. Muslich	Pemandu Wil. Kendal
KH. Idris Nur	Pemandu Wil. Patebon
H.Akhmad Zainudin, S.Ag	Pemandu Wil. Patebon
KH. Muslih	Pemandu Wil. Pegandon, Ngampel
KH. Tsabit Bukhori	Pemandu Wil. Pegandon, Ngampel
Drs. H. Sudardi	Pemandu Wil. Cepiring
KH. Mahrozi	Pemandu Wil. Cepiring
Drs. KH. Imam Hambali	Pemandu Wil. Kangkung
H, Djamzuri, SH	Pemandu Wil. Kangkung
KH. Mustofa. M	Pemandu Wil. Gemuh, Ringinarum
Drs. HM. Suud Chaer	Pemandu Wil. Gemuh, Ringinarum
Drs. H. Muh Khaeruddin	Pemandu Wil. Weleri, Rowosari
KH Zuhad Mabrur	Pemandu Wil. Weleri, Rowosari
H. Anas Sudiyono, BA	Pemandu Wil. Sukorjo, Pageruyung, Patean, Plantungan
KH. Khaerudin. AH	Pemandu Wil. Sukorjo,

	Pageruyung, Patean, Plantungan
--	--------------------------------

(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

6. Susunan Nara Sumber dan Pemandu Manasik Massal III tingkat Kabupaten Kendal Tahun 2015

NAMA	MATERI
Drs. H. Muh. Saidun, M.Ag	Kebijakan Umum Pemerintah tentang Haji
H.Sumari, S.Ag, M.Pd.I	Kebijakan Teknis Penyelenggaraan haji
Muh. Saifudin	Sosialisasi Kloter, Regu Rombongan

(Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

G. Faktor Pendukung dan Penghambat didalam Proses Pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015

1. Pendukung

Beberapa hal yang menjadi pendukung Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam melaksanakan bimbingan manasik Haji antara lain yaitu.

- a. Kementerian Agama bekerjasama dengan beberapa mitra yaitu dengan KBIH-KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintahan kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam undang-undang No Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggarann haji, merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya

penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik.

- b. Berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jama'ah.
- c. Adanya staf tenaga ahli professional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan jamaah calon haji di kementerian Agama Kabupaten Kendal. (Dokumen Lap. Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).
- d. Calon jamaah haji meningkat setiap tahunnya (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

2. Penghambat

Berkaitan dengan Kementerian Agama Kabupaten Kendal yang memiliki kendala-kendala yang dihadapi didalam Kementerian dalam melaksanakan bimbingan manasik Haji antara lain yaitu:

- a. Pembagian *job description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan penyelenggaraan manasik haji. Satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama'ah (wawancara dengan Prapto Utono, jamaah haji Kendal tgl 19 Mei 2016)

- b. Adanya kebijakan Arab Saudi memotong 20% kuota Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengalami kesulitan dalam memberikan sosialisasi karena banyak para jama'ah yang tidak bisa menerima kenyataan.
- c. Jama'ah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji. (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015).
- d. Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2015 paling banyak adalah SD sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang diberikan. (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)
- e. Banyak jamaah haji yang perempuan sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji. (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

BAB IV
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2015

A. Analisis Fungsi-fungsi Manajemen

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, dan nyaman, tertib teratur, dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional. Sebagai lembaga yang menyelenggarakan ibadah haji, Kemenag sangat membutuhkan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Menurut Syamsir Torang (2013: 165) manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan.

Aktivitas manajemen tidak luput dari beberapa unsur manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan

dan pengawasan. Sesuai dengan teori manajemen dari Terry yang mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain (Terry, 1977: 4). Apabila diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji, maka dalam fungsi perencanaan akan ditetapkan perencanaan-perencanaan yang akan diterapkan pada fungsi organisasi, pelaksanaan, dan pengawasan dalam tiga kategori (Kemenag Dirjen PHU, 2006).

Dengan kata lain, manajemen merupakan hal yang penting dalam menjalankan setiap organisasi. Dengan manajemen yang baik dari Kemenag akan memberikan kemudahan bagi para calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji. Untuk dapat merealisasikan sasaran kerja tersebut Kemenag Kabupaten Kendal menerapkan fungsi manajemen dakwah yang meliputi *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Keempat fungsi manajemen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan (Planning)

Dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji yang pertama dilakukan adalah membuat rencana terlebih dahulu. Perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dapat

berjalan dengan lancar didukung oleh pengontrolan perencanaan dengan menggunakan rumus 5 W + 1 H.

a) *What* (Apa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang apa yang akan dikerjakan, sumber daya dan sumber dana apa yang dibutuhkan, sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ini. Tindakan yang harus dilakukan adalah sebelum mendaftarkan calon jama'ah haji, terlebih dahulu harus memperhatikan kelengkapan administrasi dan setelah itu memberikan kelengkapan haji seperti buku pedoman haji, buku kesehatan dan buku do'a. (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

b) *Who* (Siapa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang mengikuti kegiatan dan siapa yang melaksanakan kegiatan dalam menjawab ini, bahwa dalam pelaksanaan haji langsung ditangani oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal sesuai Undang-undang RI No 13 tahun 2008 dengan sasaran masyarakat muslim Kabupaten Kendal. (wawancara dengan Hj. Nur Hidayati Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 5 Mei 2015)

c) *Where* (Dimana)

Sesuai dengan pernyataan ini yaitu tempat yang strategis untuk melaksanakan kegiatan. Dalam hal ini Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam melaksanakan setiap kegiatan sudah menetapkan lokasi pada setiap kegiatan tersebut. Misalnya pendaftaran calon jama'ah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan bimbingan manasik haji di masing-masing daerah yang sudah ditentukan yaitu: (wawancara dengan Muh Saifudin, Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

No	Kecamatan	Tempat Bimbingan Manasik
1	Kendal	Masjid Baitul Huda Bugangin Kendal
2	Patebon	Masjid Pondok Modern Selamat Patebon
3	Cepiring	Masjid Al Huda Karangayu Utara Cepiring
4	Kangkung	Balai Desa Kangkung
5	Weleri	Masjid Jami' Penaruban Weleri
6	Rowosari	Masjid At Taqwa Rowosari
7	Pegandon, Ngampel	Masjid Baitul Makmur Tegorejo Pegandon
8	Gemuh, Ringinarum	Gedung IPHI Gemuh
9	Sukorejo,	Masjid Uswatun Hasanah Tlangu Sukorejo

- Pageruyung,
Patean,
Plantungan
- 10 Boja, Masjid Baitussalam Boja
Limbangan,
Singorojo
- 11 Kaliwungu, Masjid At Taqwa Sarirejo Kaliwungu
Kalsel,
Brangsong

(dokumen laporan Kementerian Agama Kab. Kendal Tahun 2015)

d) *When* (Kapan)

Dalam menjawab pertanyaan ini membutuhkan suatu keterangan tentang waktu yang tepat dalam pelaksanaan setiap kegiatan. Misalnya waktu pendaftaran haji yang dilaksanakan sepanjang tahun setiap hari dan jam kerja. (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

e) *Why* (Mengapa)

Pertanyaan ini menghendaki suatu jawaban tentang mengapa kegiatan itu dikerjakan. Dalam merumuskan kegiatan ini Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenKendal berdasarkan Undang-Undang RI

No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. (wawancara dengan H. Sumari, S.Ag, M.Pd.I Kasi Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

f) *How* (Bagaimana)

Menurut Arif saiful Amar, Staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Kabupaten Kendal dalam melaksanakan kegiatan seperti pendaftaran calon jama'ah haji dimulai pada jam kerja pada pukul 08.00- 14.00 WIB. (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015)

Salah satu unsur utama dalam perencanaan adalah proses penetapan tujuan dan pembuatan program kerja. Penetapan tujuan merupakan usaha untuk menciptakan nilai-nilai tertentu melalui berbagai kegiatan yang akan dilakukan organisasi, penetapan tujuan dipengaruhi oleh biaya, fasilitas serta potensi personalia yang tersedia dalam organisasi, lingkungan masyarakat, serta lingkungan Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kendal. Sebelum melakukan sebuah kegiatan pertama yang dilakukan dalam sebuah organisasi adalah membentuk program sesuai dengan bidangnya. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kendal meliputi program kerja sebagai berikut:

1) Pembinaan dan Rekomendasi KBIH, adapun bentuk kegiatannya sebagai berikut:

- a) Mengedepankan pembinaan KBIH se-Kabupaten Kendal.
- b) Mengunjungi KBIH yang mengajukan permohonan perpanjangan masa berlakunya dan KBIH yang mengajukan untuk mendapatkan status terdaftar.
- c) Sosialisasi pendaftaran haji dengan bentuk kegiatan menyelenggaraan saresehan dan penyuluhan.
- d) Sosialisasi penyelenggaraan haji dengan bentuk menyelenggarakan penataran, saresehan atau dialog.
- e) Sosialisasi calon petugas haji daerah dengan bentuk kegiatan melaksanakan ujian atau seleksi calon petugas haji daerah
- f) Pendaftaran calon haji Kabupaten Kendal dengan bentuk kegiatan menerima pendaftaran calon jama'ah haji dengan sistem tabungan haji.
- g) Manasik haji klasikal dengan bentuk kegiatan menyelenggarakan manasik haji

klasikal terhadap semua calon jama'ah haji.

- h) Manasik haji dalam pendalaman reguler dengan bentuk kegiatan mengadakan pendalaman manasik haji dengan sistem pereguan minimal 10 kali pertemuan.
- 2) Merekomendasikan seleksi TPFI dan TPIHI dengan bentuk kegiatan mengirimkan atau memberikan rekomendasi kepada calon TPFI dan TPIHI.
- 3) Penyelenggaraan dan sarana haji adapun bentuk kegiatannya adalah sebagai berikut:
- a) Pendistribusian para jama'ah.
 - b) Kerjasama dengan KBIH dan Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.
 - c) Mengadakan acara pamitan atau mohon dapat restu calon jama'ah haji Kab. Kendal dengan Bupati (Kebijakan dan program kerja Kementerian Agama Kab. Kendal, 2015: 4).

Dalam menjalankan tugas sehari-harinya Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji secara khusus memberikan pelayanan pendaftaran kepada calon jama'ah haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal telah membuat perencanaan yang matang,

sebelum melaksanakan kegiatan. Beberapa perencanaan yang telah dibuat oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:

- 1) Calon jama'ah haji yang telah mendaftar dan memenuhi syarat-syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- 2) Kelengkapan Administrasi.
- 3) Pembiayaan
- 4) Sarana Transpotasi.
- 5) Organisasi pelaksana (Wawancara dengan Bapak H Sumari, Kepala Seksi Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 17/05/2015)

2. Analisis penerapan Fungsi Pengorganisasin (Organizing)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana. Setiap organisasi pasti mempunyai dewan pengurus pelaksana kegiatan, begitu juga di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Kendal yang melibatkan semua unsur-unsur yang terkait dalam organisasi tersebut. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal merupakan instansi pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan dan pembinaan keagamaan kepada para jama'ah haji di Kabupaten Kendal. Sehingga tercapai kerukunan antar umat beragama. Dalam menjalankan kegiatan itu perlu adanya sebuah team work guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun penyelenggara Ibadah Haji pada tahun 2014-2015 ini dikoordinir langsung oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan dewan pengurus sebagai berikut:

1. Kepala : H. Sumari, S.Ag, M.Pd.I
2. Staf :
 - 1) Hj. Nur Hidayati
 - 2) Dra. Hj Ninik Sulfiyani
 - 3) Fasichah, SH
 - 4) Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST, MM
 - 5) Muh. Saifudin (Wawancara dengan Bapak Arif Staf Seksi Gara Hajum, 17/05/2015).

Penyelenggaraan pelayanan haji dilakukan langsung oleh kepala seksi dan staf-stafnya, yang dilaksanakan setiap hari kerja. Dalam sebuah organisasi

bahwa seorang pemimpin harus berperan sebagai motivator dan bertanggung jawab terhadap seluruh tindakan yang dilakukan bawahannya. Struktur organisasi adalah merupakan bagian terpenting dalam suatu instansi pemerintah karena struktur organisasi tersebut akan menentukan terciptanya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam struktur organisasi akan nampak pembagian tugas dan wewenang dan tanggung jawab mengikuti jalur atau garis vertikal, dimana seorang atasan hanya mempunyai wewenang terhadap bawahannya saja atau bawahannya hanya bertanggung jawab kepada atasan. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam melaksanakan rencana. Dan akan terperinci tugasnya masing-masing divisi dan dapat mendistribusikan pelayanan kepada jama'ah dengan baik. Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:

1. Merincikan pekerjaan atau memperjelas tugas-tugas yang akan dilakukan.
2. Melakukan pembagian tugas kerja.

3. Penyatuan pekerjaan dan mengelompokan tugas yang saling berkaitan.
4. Menetapkan mekanisme kerja dan kesesuaian antara bidang pekerjaan dan keahlian (Wawancara dengan Bapak H. Sumari, Kepala Seksi Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 17/05/2015).

Disamping itu masing-masing staf diberikan wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bidangnya. Karena dimaksudkan agar masing-masing staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugasnya. Wewenang yang diberikan itu meliputi wewenang untuk dapat memerintah bawahannya dan wewenang untuk menggunakan fasilitas atau peralatan yang diberikan. Tahap selanjutnya menjalin hubungan koordinasi antara staf agar terbentuk susunan kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menjalinkan hubungan koordinasi didalam organisasi harus ada keselarasan aktifitas antara satuan organisasi atau anggota organisasi. Hal ini mutlak diperlukan agar tercapainya tujuan dengan efektif dan efisien. Pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam penyelenggaraan Ibadah Haji, telah menyiapkan petugas-

petugas haji yang profesional dan proposional serta ahli dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji, maka dari itu Seksi Penyelenggaraan Haji melakukan seleksi dengan baik dan ketat, karena petugas merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berkenaan dengan hal itu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal telah menentukan persyaratan sebagai petugas haji antara lain:

- 1) Muslim, warga negara Indonesia dan taat beribadah.
- 2) Berbadan sehat serta tidak cacat fisik dan mental.
- 3) Mempunyai keahlian atau profesional berkaitan dengan tugas yang akan diembannya.
- 4) Tidak diikuti suami atau isteri baik sebagai jama'ah maupun petugas serta tidak memarahi jama'ah lain yang diikutkan dengan surat pernyataan.
- 5) Lulus testing (administrasi, pengetahuan umum, Agama dan psikotes) (Wawancara dengan Bapak H. Sumari, Kepala Seksi Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 17/05/2015).

Dengan adanya persyaratan tersebut diharapkan, petugas mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jama'ah haji. Sehingga kegiatan haji dapat berjalan dengan lancar.

3. Analisis penerapan Fungsi Penggerakan (Actuating)

Penggerakan dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan jama'ah haji. Hal ini hanya mengikuti bila mana pemimpin mampu memberi motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian diantara mereka serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. Adanya kualitas kemampuan tersebut penting dalam memberikan pelayanan jama'ah haji. Penggerakan petugas yang dilakukan oleh kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:

1) Penggerakan Lingkungan Internal

- a) Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.

- b) Memberi penghargaan dan semangat dalam menjalankan tugastugasnya.
- c) Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam memberikan pelayanan.
- d) Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam melayani masyarakat atau calon jama'ah haji.
- e) Memberikan kesempatan kepada staf-stafnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang haji.

2) Penggerakan Lingkungan Eksternal

- a) Pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji.
- b) Menjalin kerja sama dengan pihak luar yang terkait dengan bidang haji.
- c) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon jama'ah haji (Wawancara dengan Bapak Sumari, Kepala Seksi Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 17/05/2015).

Sebelum melaksanakan kegiatan haji terlebih dahulu Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji melakukan persiapan. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Persiapan yang dilakukan oleh

Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu dengan mengadakan koordinasi pelayanan dari pendaftaran sampai dengan pemberangkatan yang dilakukan oleh kepala dan staf-stafnya. Koordinasi ini dilakukan setiap melaksanakan kegiatan pelayanan dan didalam hari-hari kerja. Dengan melakukan koordinasi maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaran Ibadah Haji adalah sebaga berikut:

1. Memberikan Informasi Haji

Dalam memberikan informasi tentang haji cara yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu dengan menggunakan lisan dan tulisan. Cara lisan dengan melalui dakwah, ormas-ormas Islam, tokoh-tokoh agama dan secara langsung kepada jama'ah, sedangkan dengan tulisan melalui media masa, Koran, majalah, internet, pamflet dan lain sebagainya. Dengan dua cara itu diharapkan mampu memberikan informasi tentang haji secara jelas dan akurat kepada jama'ah yang akan menunaikan ibadah haji.

2. .Pelayanan Pra Haji

Setelah melakukan berbagai persiapan, yang menjadi utama dalam pelayanan adalah pelayan pra

haji. Banyak sekali pelayanan yang diberikan sebelum menunaikan ibadah haji ketanah suci. Dalam hal ini tugas yang harus diemban oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji, adapun pelayanan pra haji adalah pelayanan yang dimulai dari proses pendaftaran sampai dengan pemberangkatan calon jam'ah haji dari Kabupaten Kendal sampai ke asrama haji embarkasi.

3. Pelayanan Pasca Haji

Setelah selesai menunaikan ibadah haji jama'ah haji dipulangkan ke Indonesia, Pelayanan selanjutnya adalah pelayanan pasca haji. Pelayanan pasca haji yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah dengan berkerjasama dengan IPHI untuk pembinaan pasca haji dan Dinas Kesehatan untuk pelayanan Kesehatan (Wawancara dengan Bapak H. Sumari, Kepala Seksi Gara Hajum tgl 17/05/2015)

4. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan (Controlling)

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya suatu evaluasi guna mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam usaha untuk

mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakan dengan mengadakan dialog langsung setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai. Pelaksanaan evaluasi ini menghadirkan beberapa pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Panitia pelaksana dan Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Jama'ah Haji di Kabupaten Kendal.
3. KBIH-KBIH di Kabupaten Kendal

Dengan cara ini akan mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan melihat kekurangan-kekurangan yang terjadi selama kegiatan pelayanan, yang kemudian akan diadakan perbaikan terhadap kinerja masing-masing pegawai. Evaluasi ini mencakup beberapa kegiatan haji yang mulai dari pembuatan program kerja, persiapan haji, proses pelayanan sampai pasca haji. Mengevaluasi secara total pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan haji. Disini akan terlihat seberapa keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan juga akan

diketahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam melaksanakan kegiatan pelayanan (Wawancara dengan Bapak H Sumari, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kab. Kendal tgl 17/05/2015).

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

B. Analisis kelebihan & kekurangan manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015

Dalam penelitian ini kinerja sebuah instansi dapat dilakukan dengan kombinasi faktor Eksternal dan Internal, yang dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Begitu juga kebijakan

yang digunakan dalam manajemen pelayanan ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*). Adapun yang menjadi analisis SWOT adalah sebagai berikut:

a. *Strengths* (Kekuatan)

1. Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji
2. Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantern SELAMET, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji.
3. Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll.
4. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.
5. Adanya subsidi dari pemerintah.
6. Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis.
7. Adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-

masing.(wawancara Bapak Arif Staf Gara Hajum
Kemenag Kab. Kendal tgl 24/05/2015)

b. *Weaknesses* (Kelemahan)

- 1) Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji
(wawancara dengan Prpto Utono, jamaah haji tgl 17
Mei 2016)
- 2) Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.
- 3) Lambat dalam mengambil inisiatif.
- 4) Belum tersedia setandar buku tentang kebijakan
penggunaan dana praktis.(wawancara dengan Bapak
Arif staf Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl
24/05/2015)

c. *Opportunities* (Peluang)

- 1) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan
pelayanan bagi tenaga kerja
- 2) Meningkatnya Jumlah calon pendaftar jamaah haji.
- 3) Jenjang karir yang meluas.
- 4) Akses dan transportasi.
- 5) Hubungan dengan lembaga lain.(wawancara Bapak
Arif Staf Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl
24/05/2015)

d. *Threats* (Hambatan)

- 1) Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji (wawancara dengan Mulazim Bin Kasmijan, jamaah Haji Tgl 15 Mei 2015)
- 2) Pindahannya jamaah ke daerah lain.
- 3) Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jamaah.(wawancara Bapak Saifudin Staf Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 24/05/2015).
- 4) Jama'ah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji. (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).
- 5) Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2015 paling banyak adalah SD sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan. (wawancara dengan Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM. Staf Gara Hajum Kemenag Kabupaten Kendal tgl 4 Mei 2015).
- 6) Banyak jamaah haji yang perempuan sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji. (Dokumen Lap, Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015).

C. Lingkungan Internal

a. Struktur Instansi

- 1) Penyeleksian secara ketat dan pengambilan dilakukan melalui seleksi.
- 2) Diatur berdasarkan fungsi, tugas, wewenang sesuai dengan Surat Keputusan Pemerintah.
- 3) Pelaksanaan tugas yang terprogram dan terencana.
- 4) Pelaksanaan tugas disesuaikan dengan posisi dalam struktur organisasi.

b. Budaya Instansi

Manajemen merupakan perpaduan antara pelayanan, kualitas dan manajemen dalam sebuah ikatan yang harmonis. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji mempunyai nilai tersendiri dalam sebuah kinerja. Kebudayaan yang sudah dijadikan kebiasaan sebuah lembaga khususnya dalam memberikan pelayanan yang baik.

c. Pemasaran

Pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sebuah pelayanan. Pemasaran dapat dilakukan dalam jangka panjang dan jangka pendek, ini merupakan tugas dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Dengan melakukan beberapa tahapan sehingga dari tahun ketahun mengalami peningkatan jumlah jama'ah haji.

d. Sumber Daya Manusia

- 1) Terjaminnya kesejahteraan sosial dan kesehatan.
 - 2) Terjamin keselamatan kerja.
 - 3) Terbukanya kesempatan pengembangan karir.
 - 4) Hubungan kerjasama yang baik.
 - 5) Gaji yang layak dan memadai.
- e. Sumber Daya Keuangan
- 1) Arus kas yang baik.
 - 2) Profesionalisme pengelolaan instansi.
 - 3) Karakter manajemen keuangan yang baik.
- f. Sistem Informasi Manajemen

Pemberian informasi yang dapat diakses dimanamana sehingga informasi mudah didapat oleh masyarakat, misalnya melalui sebuah internet yang mudah didapat. Dengan ini instansi dengan mudah mengetahui pesaing-pesaingnya. Jaringan internet dapat mempermudah dalam mengakses setiap informasi baik dari dalam maupun dari luar instansi.

- g. Manajemen Pengembangan

Dalam bidang pengembangan membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang dalam penelitian. Dalam hal ini diarahkan pada jaringan informasi yaitu dengan System Jaringan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Yang diarahkan pada pembuatan desain pelayanan dan proses pelayanan yang efektif dan efisien.

Sehingga pelayanan mudah didapatkan dan lebih cepat pemrosesannya.

h. Manajemen Operasi

Kualitas pelayanan sebuah instansi akan terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada calon jama'ah haji. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh selalu memberikan pelayanan yang luar biasa pada pelayanan apabila didukung oleh kebijakan dan investasi instansi dalam menyediakan fasilitas dan pegawai yang mempunyai kemampuan yang lebih berkualitas.

D. Lingkungan Eksternal

a. Lingkungan Makro

Dengan adanya sebuah persaingan pasar maka semua ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh untuk mengatasi untuk tidak menurun kualitas pelayanan yang diberikan. Dari tahun ketahun jumlah jama'ah haji di Indonesia semakin meningkat, sedangkan jumlah kuota dari propinsi terbatas, ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam hal ini pemerintah perlu membuat strategi untuk mengatasi permasalahan ini.

b. Lingkungan Mikro

1) Pelaksana

- a) Membuat prosedur kegiatan, menguasai materi dan adanya etepatan waktu.
 - b) Spesifikasi kegiatan dan membuat waktu kegiatan yang jelas dan realistis.
 - c) Kegiatan yang berkesinambungan sesuai dengan jadwal kegiatan.
- c. Masyarakat
- a) Adanya dukungan dari masyarakat.
 - b) Menunjang pembangunan sarana keagamaan.
 - c) Ikut menciptakan kesadaran bermasyarakat.
 - d) Memberikan informasi mengenai kebutuhan keahlian.
 - e) Memberikan kesempatan untuk penelitian.
 - f) Bekerjasama dengan bidang penelitian dan pengembangan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengenai “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal yang ada sudah Cukup baik bagi para jama'ah Haji, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 10 jamaah haji Tahun 2015 bahwa semua mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan kementerian Agama Kabupaten Kendal sudah sesuai dengan yang di harapkan, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa;
 - a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
 - b) Mendapatkan pelayanan wajar.
 - c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
 - d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.(Moenir.2006:47) Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu perlu optimalisasi agar pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana.

2. Beberapa poin yang menjadi kelebihan Manajemen pelayanan di kementerian Agama Kabupaten Kendal diantaranya adalah
 1. Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji
 2. Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masjid di pondok pesantren SELAMET, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji.
 3. Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll.
 4. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.
 5. Adanya subsidi dari pemerintah.
 6. Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis (wawancara dengan Prapto Utono jamaah haji Tahun 2015 tgl 25 Mei 2016)
 7. Adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing (wawancara Bapak Arif Staf Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 24/05/2015).

Kementerian Agama Kabupaten Kendal juga mempunyai kekurangan dalam manajemen pelayanan Jamaah Haji diantaranya adalah:

1. Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji.
2. Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.
3. Lambat dalam mengambil inisiatif.
4. Belum tersedia setandar buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis.(wawancara dengan Bapak Arif staf Gara Hajum Kemenag Kab. Kendal tgl 24/05/2015)

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal, dalam rangka pengembangan dan peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Kementerian Agama Kabupaten Kendal lebih meningkatkan lagi bimbingan kepada calon Jama'ah haji khususnya manasik massal agar dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.
2. Perlu dilakukan upaya tanya jawab kepada calon jamaah haji untuk bisa mengetahui apakah tujuan penyelenggaraan manasik haji berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

3. Kembali memperbaiki komunikasi antara Kementerian Agama Kabupaten Kendal dengan KBIH sehingga kinerja keduanya bisa maksimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada Jama'ah Haji
4. Agar Kementerian Agama Kabupaten Kendal bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

C. PENUTUP

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta taufiq dan hidayah-Nya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunannya sehingga masih belum sempurna. Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, guna penulis jadikan bekal untuk perbaikan skripsi dan peningkatan pada pelaksanaan tugas lainnya.

Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua, baik bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca umumnya. Amiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mahfudz, Syekh, 1970. *Hidayatul Mursyidin*, terj. Dra. Hadijah Nasution, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
-, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arifin, M.Ed. HM., Drs., *Psikologi Dakwah Suatu Pengantar Studi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1977).
- Aziz, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Aziz, Ali, Moh, 2004. *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Prenada Media.
- Azwar, Saifudin, 1997. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
-, 1998, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ash Shiddieqy, Hasbi, Muhammad, Teungku, 1999. *Pedoman Haji*. Semarang; PT Pustaka Rizki Putra.
- Choliq, Abdul, 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra Cendika.
- Departemen Agama RI, 2009, *Undang- undang Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji*, Jakarta: Direktorat Jamaah Haji dan Umroh.

- Departemen Agama RI, 2012. *Alqur'an per Kata, Tajwid Warna*, Jakarta: Surprise.
- Depag RI. 2008. *Hikmah Ibadah Haji*: Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah. 2015. *Panduan Pelestarian Haji Mabruur*. Jakarta. Departemen Agama RI.
- Hadi, Sutrisna, 2004. *Metode Research*, Yogyakarta: BPFE edisi II.
- Hasibuan SE Malayu, Dr., *MANAJEMEN: Dasar Pengerian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).
- Kementerian Agama ri. Do'a,dzikir dan Tanya jawab manasik haji dan umrah (Jakarta: Direktorat jama'ah Haji dan Umrah, 2011).
- Kemenag. *Pembelajaran Manasik Haji*. (Jakarta: Dirjen PHU, 2006).
- Koentjoroningrat dan Sumarjan, Selo. 1990. *Penyusun dan Pengguna Kuesioner*. Jakarta: Gramedia.
- Koentjoroningrat, 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia.
- Machasin, Drs., *Manajemen Dakwah*, (Semarang: Badan Penerbit Fakultas Dakwah, 1987).
- Manulang, M, Drs., *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Ghalia, 1981).
- Moleong, Lexi J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya.

- Mulyono, Edi, dan Rofi'ie, Abu, Harun, 2013. *Panduan Praktis & Terlengkap Ibadah Haji & Umrah Dari Berangkat Sampai Pulang*, Yogyakarta: Safirah.
- Mudhofi, 2012, *Problem Pembimbing Haji di Tanah Air: Solo*.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nahrawi, Nahar, 2009. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Panglayikim, Drs., *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, 1991).
- Pimay, Awaludin, 2009. *Fiqih Haji dan Umrah* (Semarang: fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang).
- Ranu Pandojo, Heidj Rahman, 1996 *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: UPPAMP YKPN).
- R. Terry, George. 1997. *Principles of Management*. (Richard D. Irwin, INC. Homewood, Irwin-Dorsey Limited Georgetown, Ontario L7G 4B3).
- Rusman, Ryandika, Anggyta, 2015. *Panduan Praktis Haji & Umrah*, Yogyakarta: Buku Pintar.
- Ratminta, & Winarsih, Septi, Atik, 2015. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanwar, Aminuddin, *ILMU DAKWAH: Suatu Pengantar Studi*, (Semarang: Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 1987).

- Sarwoto, Drs., *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta : Ghalia, 1978).
- Shaleh, Abdul Rosyad, 1977 *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta : Bulan Bintang,
- Siagian, P. Sondang, Dr., Prof., *Filsafat Administrasi*, (Jakarta : CV. Haji Mas Agung, 1970).
- Suratno, Abbas Wahid. 2015. *Khazanah Sejarah Kebudayaan Islam*. Surakarta: Aqila.
- Sukayat, Tata, 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Torang, Syamsir. 2013 *Organisasi & Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Daftar Wawancara

- A. Dengan petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015
1. Apakah visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Kendal?
 2. Bagaimanakah Tugas dan fungsi Kementerian Agama kabupaten Kendal?
 3. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015??
 4. Apa kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan yang di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
 5. Bagaimanakah bentuk-bentuk pelayanan yang di lakukan Kementerian Agama Kabupaten Kendal?
 6. Adakah upaya yang selalu di lakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
 7. Apa faktor pendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
 8. Mengapa menjadi faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015?
 9. Bagaimana mempertahankan faktor pendukung tersebut agar bisa terus dapat mendukung kinerja pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015?
 10. Apa hambatan yang dialami selama menjalankan pelayanan di Kementerian Agama kabupaten Kendal tahun 2015?

11. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang dialami Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam melayani jamaah haji Tahun 2015?
 12. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
 13. Apa kekuatan manajemen pelayanan di Kementerian Agama kabupaten Kendal tahun 2015?
 14. Bagaimana mempertahankan kekuatan manajemen pelayanan tersebut?
 15. Adakah ancaman dari luar yang mempengaruhi pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2015? ya/tidak? Mengapa?
- B. Wawancara dengan Jamaah Haji.
1. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
 2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
 3. Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan para petugas di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015? Ya/tidak? mengapa?
 4. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan Haji tahun 2015?
 5. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan tersebut?
 6. Apakah bapak/ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan dari mulai pendaftaran hingga pemulangan Haji Tahun 2015?
 7. Apa saja bentuk kekurangan tersebut?

8. Apakah kekurangan dalam pelayanan yang diberikan petugas Kementerian Agama Kabupaten Kendal mempengaruhi pelaksanaan ibadah Haji bapak/ibu?
9. Adakah kelebihan dari pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?
10. Apakah bapak/ibu merasakan kesulitan dengan prosedur pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015? Ya/tidak? Mengapa?

Peneliti telah melakukan wawancara dengan nara sumber

1. H Sumari, S.Ag, M.Pd.I

Jabatan: Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah
Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

- 1) Apakah visi dan misi Kementrian Agama Kabupaten Kendal?

Jawaban:

1. Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, maju, sejahtera dan cerdas serta saling menghormati antara sesama pemeluk Agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman pengalaman dan pelayanan kehidupan beragama.
- b. Meningkatkan penghayatan moral dan etika keagamaan.
- c. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama.
- d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji.
- e. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan.
- f. Memperkokoh kerukunan umat beragama.
- g. Mengembangkan keselarasan pemahaman keAgamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia

3. Bagaimanakah Tugas dan fungsi Kementerian Agama kabupaten Kendal?

Jawaban:

1. Tugas

Merencanakan dan melaksanakan pemberian bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat dibidang Bimbingan Urusan Haji serta mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Fungsi

- a. Pelaksana tugas di lingkungan Seksi Gara Haji dan Umroh.
- b. Membagi tugas, menggerakkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas.
- c. seksi Gara Haji dan Umroh.
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
- e. Melakukan bimbingan dan pelayanan teknis di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh.
- f. Mempelajari dari nilai/mengoreksi laporan/hasil kerja tugas bawahan.
- g. Kerjasama dengan unit kerja terkait.
- h. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul di lingkungan seksi Gara Haji dan Umroh.

3. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban;

Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 Tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik

sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

- 1) Persyaratan
 - 2) Pendaftaran
 - 3) Paspor
 - 4) Menentukan rombongan
 - 5) Bimbingan haji
 - 6) Pemberangkatan
 - 7) Pemulangan.
- 2) Apakah kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan yang di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban:

a. Kekurangannya yaitu:

- 1) Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji
- 2) Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.
- 3) Lambat dalam mengambil inisiatif.
- 4) Belum tersedia setandar buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis.

b. Sedaangkan kelebihananya yaitu:

1. Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga

mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji

2. Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantern SELAMET, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji.
3. Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll.
4. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.
5. Adanya subsidi dari pemerintah.
6. Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis.

Adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

5. Bagaimanakah bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Kendal?

Jawaban:

Bentuk-bentuk pelayanan di anatranya adalah:

- 1) Persyaratan
 - 2) Pendaftaran
 - 3) Paspor
 - 4) Menentukan rombongan
 - 5) Bimbingan haji
 - 6) Pemberangkatan
 - 7) Pemulangan
2. Hj. Nur Hidayati

Jabatan: staf penyusun bahan pendaftaran

- 1) Bagaimanakah menanggapi jamaah yang komplain terhadap pelayanan yang di berikan?

Jawaban: memang terkadang ada jamaah yang kurang sabar dalam pelayanan, namun kami mencoba memberikan pengertian bahwa kami sudah mencoba bertugas sesuai dengan aturan dan menggunakan bahasa yang santun sesuai dengan yang di pahami oleh jamaah. Selain itu kami berusaha untuk tetap sabar dan tidak emosi manakala ada jamaah yang sampai marah-marah karena kurangnya petugas untuk melayani.

3. Arif Saiful Amar, S.Th.I, ST,MM

Jabatan: Staf penyusun bahan materi bimbingan

1) Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban: tentunya kami menggunakan asas kekeluargaan dalam setiap memecahkan suatu persoalan, dengan mendengarkan terlebih dahulu apa yang di keluhkan oleh jamaah beserta alasan-alasanya setelah itu baru kemudian kami berusaha untuk menjelaskan dan memberikan solusi agar jamaah bisa menerimanya.

2) Adakah upaya yang selalu di lakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban: tentu ada upaya yang kami lakukan diantaranya adalah kami menyediakan kotak saran dan masukan bagi setiap jamaah untuk memberikan saran ataupun kritik guna perkembangan Kementerian Agama Kabupaten Kendal pada umumnya dan seksi Gara Hajum pada khususnya.

3) Bagaimana mekanisme perbaikan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban: sama seperti halnya mengenai sarana dan prasarana, perbaikan pelayananpun kami mencoba

terbuka terhadap setiap saran maupun kritik yang membangun dari manapun demi semakin meningkatnya pelayanan yang dimiliki Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

- 4) Bagaimanakah bentuk-bentuk faktor pendukung pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban;

- a) Berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jama'ah,
- b) Adanya staf tenaga ahli profesional yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan jamaah calon haji di kementerian Agama Kabupaten Kendal.
- c) Calon jamaah haji meningkat setiap Tahunnya.

3. Muh Saifudin

Jabatan: Staf penyusun dokumen Haji.

- 1) Adakah hambatan yang dialami selama menjalankan pelayanan di Kementerian Agama kabupaten Kendal Tahun 2015?

Jawaban: tentu ada hambatan yang kami alami selama melayani para jamaah haji.

2) Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang di alami Kementerian Agama Kabupaten Kendal dalam melayani jamaah haji Tahun 2015?

Jawaban: bentuk-bentuk hambata itu di antaranya;

- a. Pembagian *job description* yang tumpuan dindih Satu pegawai kadang bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama'ah
- b. Adanya kebijakan Arab Saudi memotong 20% kuota Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengalami kesulitan dalam memberikan sosialisasi karena banyak para jama'ah yang tidak bisa menerima kenyataan.
- c. Jama'ah haji banyak yang sudah lanjut usia, oleh sebab itu kurang memahami tentang prosedur berhaji.
- d. Tingkat pendidikan dari tiap jamaah berbeda-beda sehingga tingkat pemahaman tentang prosedur haji juga berbeda pula.

3) Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

Jawaban: tentunya kita harus berusaha untuk bekerja semaksimal mungkin. Karena memang dengan adanya petugas yang terbatas menjadikan kami para petugas haji harus bisa lebih proaktif mengatasi setiap ada persoalan.



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7015823 email: ipm.walisonga@yahoo.com

PIAGAM

Nomor : In.06.0/P2/PP.06/93/2013

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **JOKO SULAK SUWARNO**

N I M : 091311014

Fakultas : Dakwah

telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-80 tahun 2013
di Kabupaten Demak dengan nilai :

81

4,0 / A

Semarang, 11 Juni 2013

A.n. Rektor,
Ketua,



Sholihan
Dr. H. Sholihan, M. Ag.

NIP. 19600604 199403 1002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **Joko Sulak Suwarno**
NIM : 091311014
TTL : Kendal, 12 Juli 1987
Jenis kelamin : Laki-laki
Alamat : Ds. Korowelang Anyar rt 03/rw 03. Kec.
Cepiring Kab. Kendal.

Jenjang Pendidikan Formal:

- | | |
|---------------------------|------------|
| 1. SDN 01 Margorejo | Lulus 1999 |
| 2. SMP N 4 Cepiring | Lulus 2002 |
| 3. SMA N 1 Cepiring | Lulus 2005 |
| 4. UIN Walisongo Semarang | Lulus 2016 |

Semarang, 19 Mei 2016
Penulis

Joko Sulak Suwarno
091311014