

**IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN JAMAAH HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES TAHUN 2017**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Umi Fatmah
131311116

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

SEMARANG

2018

NOTA PEMBIMBING

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

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara ;

Nama : Umi Fatmah
NIM : 131311116
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Konsentrasi : Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Religi
Judul : Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2018

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

Semarang, 08 Februari 2018

Pembimbing,

Bidang Metodologi dan Tata

Bidang Substansi Materi

Tulis



Saerozi, S.Ag., M. Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004



Dedy Susanto, S. Sos. I., M. S. I.
NIP. 19810514 200710 1 001

SKRIPSI

IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN JAMAAH
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES TAHUN 2017

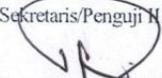
Disusun Oleh:
Umi Fatmah
131311116

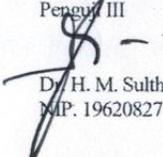
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 31 Januari 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

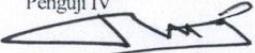
Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

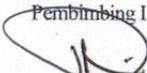
H. M. Alifandi, M. Ag
NIP. 19710830 199703 1 003

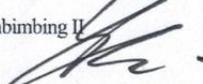
Sekretaris/Penguji II

Saerozi, S. Ag., M. Pd
NIP. 19710605 199803 1 004

Penguji III

D. H. M. Sulthon, M. Ag
NIP. 19620827 199203 1 001

Penguji IV

Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M. A
NIP. 19600603 199203 2 002

Mengetahui

Pembimbing I

Saerozi, S. Ag., M. Pd
NIP. 19710605 199803 1 004

Pembimbing II

Dedy Susanto, S. Sos. I, M. SI
NIP. 19810514 200710 1 001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
pada tanggal 07 Februari 2018

Dr. H. Aswaludin Fmay, Lc., M. Ag
NIP. 19610727 200003 1 001



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau di lembaga lainya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak di terbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 19 Januari 2018

Yang Menyatakan



Umi Fatmah
Umi Fatmah

NIM. 131311116

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW yang memberikan cahaya terang bagi umat Islam dalam mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dalam perjalanan penulisan skripsi ini telah banyak hal yang dilalui oleh penulis yang bersifat cobaan, godaan, tantangan, dan lain sebagainya yang sangat menguras energi cukup lumayan banyak. Dan Alhamdulillah akhirnya dapat membuahkan hasil selesainya skripsi ini dengan judul IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan Ridha-Nya, juga karena bantuan dan bimbingan berbagai pihak.. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang
2. DR. H.Awaludin Pimay,Lc.M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan studi di fakultas Dakwah dan komunikasi.
3. Bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dedy Susanto, S. Sos. I., M.SI. selaku Dosen Wali Studi sejak saya masuk dan tercatat sebagai mahasiswa Dakwah yang selalu memberikan motivasi, pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Para pembimbing bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dedy Susanto, S. Sos. I., M.S.I, selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan dan mengoreksi naskah penulis di tengah aktivitas yang padat.
6. Segenap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis yang senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Ketua seksi gara hajum Kementerian Agama Kabupaten Brebes beserta para staf yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-temanku di kelas Manajemen Dakwah angkatan 2013.
9. Teman-teman kelas MD-D '13.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan (Akmal, Nely, mba Uthia cik mun, Mita, Melye, dll) yang selalu memberi semangat juang tanpa mengenal lelah.
11. Teman-teman PPL (Thiara, Eri, Eka N, Raisita, Lia, Ali, Acan, Ulfa, Arin)
12. Teman-teman KKN MIT 3 (Laia, Maya, Mimut, Sari, Pino, Ida, Pe'el, Latif, Umi, Arda, Adib, Sugeng).
13. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya karya sederhanaku ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk terciptanya karya yang lebih baik. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai esensi pelayanan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, Februari 2018

Penulis

Umi Fatmah
NIM : 131311116

PERSEMBAHAN

karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak (H. Kadarisman) dan ibu (Hj. Nurkhodari) sebagai tanda terimakasih atas do'a, kasih sayang, pengorbanan, motivasi dan semangat yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa memberikan anugerah yang tiada tara atas jasa dan pengorbanan yang telah diberikan
2. Kakak-kakak ku (mba nining, mba susi, mba ros) yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

MOTTO

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”

ABSTRAK

Umi Fatmah (131311116) dengan judul Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi *actuating* dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Brebes serta faktor pendukung dan penghambat implementasi fungsi *actuating* dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kabupaten Brebes tahun 2017.

Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan implementasi fungsi *actuating* dalam pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten brebes, dokumentasi berupa catatan, buku, brosur, dan surat kabar, serta wawancara dengan Kasi PHU, staf dan beberapa jamaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah haji kementerian agama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kementerian agama menerapkan fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji dengan baik, hal itu di tandai dengan: *pertama*, kemudahan pengurusan kepentingan dalam pelayanan, *kedua*, mendapatkan pelayanan wajar; *ketiga*, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih; *keempat*, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Implementasi di dukung dengan beberapa faktor yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan dengan pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji , adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, sistem pelayanan pada jamaah yang teratur dan sistematis, tersedianya tempat pelayanan dengan adanya haji satu atap untuk kemudahan layanan, tersedianya BPS di dalam gedung satu atap yang memudahkan jamaah untuk mengefiensi waktu, tenaga dan biaya, fasilitas jaringan yang mendukung terselenggaranya jaringan dengan SISKOHAT, memberikan materi secara langsung lewat praktik manasik haji dengan mengerti tempat-tempat seperti berhentinya di Arafah, bermalam di Musdzalifah, mengelilngi Ka'bah, mengenal apa itu bukit Shofa dan Marwa, Sa'i, Thawaf kemudian melempar jumrah. Sedangkan factor penghambat adalah Tidak sedikit calon jamaah haji yang berpendidikan rendah sehingga membuat beberapa jamaah kesulitan memahami materi-materi yang di sampaikan oleh pembimbing, kurangnya transportasi untuk kendaraan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan proses *actuating* pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten Brebes dapat terlaksana dengan baik, meskipun terjadi beberapa kendala dalam proses pelayanan kepada jamaah haji kabupaten Brebes. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antara lembaga yang terkait.

Kata kunci : *Actuating*, Pelayanan, Jamaah haji

DAFTAR TABEL

- Tabel 01. Daftar pembimbing manasik masal 2017
- Tabel 02 Jadwal manasik tingkat kabupaten kementerian agama kab. Brebes 2017.
- Tabel 03 data jamaah haji kementerian agama kab. Brebes 2017
- Tabel 04 data pendidikan jamaah haji kementerian agama kab. Brebes 2017
- Tabel 05 data usia jamaah haji kementerian agama kab. Brebes 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Metode Penelitian	8

BAB II IMPLEMENTASI FUNGSI *CTUATING* PELAYANAN JAMAAH HAJI DALAM PERSPEKTIF TEORITIK

A. Implementasi Fungsi <i>Actuating</i>	14
1. Pengertian <i>Actuating</i>	14
2. Tujuan <i>Actuating</i>	17
3. Fungsi <i>Actuating</i>	17
B. Pelayanan Jamaah Haji	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Prinsip Pelayanan	25
3. Standar Pelayanan	26

4. Pengertian Ibadah Haji	29
5. Macam-Macam Haji	31
6. Syarat, Rukun, Wajib dan Sunah Haji	32
7. Hikmah dan Manfaat Ibadah Haji	37

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Brebes	39
1. Sejarah Kementerian Agama	39
2. Visi dan Misi	41
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama	43
4. Profil Pelaksana Haji dan Umroh	44
B. Implementasi Fungsi <i>Actuating</i> Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes	48
C. Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017	49
1. Transparansi	49
2. Akuntabilitas	53
3. Kondisional	54
4. Partisipatif	57
5. Kesamaan Hak	58
6. Keseimbangan hak dan kewajiban	59
D. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes	60
1. Faktor pendukung dalam pelayanan ibadah haji	60
2. Faktor penghambat dalam pelayanan ibadah haji	61

BAB IV ANALISIS FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN JAMA'AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

A. Analisis Implementasi Fungsi <i>Actuating</i> dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes	63
---	----

B. Analisis SWOT Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes.	70
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
C. Penutup	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun islam yang kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 dzulhijah setiap tahun.

Pemerintah sebagai penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan optimal kepada jamaah haji. Hakikat penyelenggaraan ibadah haji, umrah, dan wisata agama adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji (Kementerian Agama RI, 2010: 3). Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan tentang ibadah haji. Pelayanan meliputi seluruh aktivitas untuk memberikan layanan kepada calon jamaah haji, mulai dari saat pendaftaran hingga kembali ke tanah air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya adalah rangkaian pengelolaan kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji. Pembinaan diwujudkan dalam bentuk bimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi kepada jamaah haji. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji (Yanis: 2015: 29).

Ibadah haji bukan hanya menjadi urusan agama, tapi juga menjadi perhatian pemerintah. Bagi Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama

islam dan berdasar Negara Pancasila, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas nasional karena selain menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jamaah haji, juga menyangkut nama baik serta martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya Arab Saudi. Karena pelaksanaannya yang bersifat masal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji mutlak memerlukan manajemen yang baik dan administrasi yang fungsional maka, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan pengelolaan dengan prinsip keadilan, professional dan akuntabelitas.

Dari tahun ketahun ke tahun jamaah haji semakin bertambah, sepanjang sejarah pelaksanaan ibadah haji selalu mendapatkan perhatian khusus. Seiring perkembangan dan meningkatnya ekonomi Indonesia, meningkat pula jumlah jamaah haji dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarannya melampaui kuota yang telah ditetapkan

Kantor Kementerian Agama kabupaten Brebes merupakan lembaga ditingkat daerah yang didalamnya ada satuan kerja seksi penyelenggaraan haji dan umroh yang berkewajiban menjalankan tugasnya. Kementerian Agama Kabupaten Brebes sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode atau waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji banyak komponen yang harus diperhatikan mulai dari kebijakan luar negeri, pelayanan jamaah haji sejak mulai pendaftaran, pengurusan administrasi, biaya dan alur keberangkatan

dan pemulangan dan lain sebagainya yang masih harus diurus secara profesional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji sejak pendaftaran sampai kembali ke tanah suci. Berkaitan dengan hal tersebut pembinaan haji diwujudkan dalam bentuk bimbingan, penyuluhan dan penerangan kepada jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam pemberian pelayanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan haji. (departemen agama, 2009:28).

Dengan demikian, pengelolaan haji harus dibenahi dengan mengembangkan sistem dan manajemen secara terus menerus. Penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut agar calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntutan agama, sehingga diperoleh haji mabrur. Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan dalam kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen, baik *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, maupun *evaluating*, untuk mencapai suatu tujuan sehingga terlaksana secara efektif dan efisien (Tata Sukayat: 2016: 82).

Penerapan fungsi *Actuating* sangatlah diperlukan dalam pembahasan penelitian ini. Proses *Actuating* dalam sebuah organisasi berkaitan langsung dengan pengaplikasian. Penggerakan (*Actuating*) mempunyai arti dan peranan yang sangat penting diantara fungsi manajemen yaitu (*planning*, *organizing*, dan *controlling*), maka penggerak (*Actuating*) merupakan fungsi yang langsung berhubungan dengan pelaksanaan (saleh, 1977: 101)

Secara garis besar, manajemen haji dihadapkan pada enam tugas utama: pertama, melakukan hubungan kenegaraan dalam tataran diplomatik dengan negara tujuan, yaitu Arab Saudi; kedua, menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi pelaksanaan haji secara keseluruhan; ketiga, bertanggung jawab atas keseluruhan aspek

penyelenggaraan haji; keempat, menyelenggarakan oprasional haji dengan aman, selamat, tertib, teratur dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat; kelima, mengakomodasi perbedaan aliran keagamaan (mazhab) yang dianut masyarakat dan besarnya jumlah jamaah haji dengan porsi yang terbatas; keenam, pelestarian nilai-nilai haji dalam kaitannya dengan hubungan social kemasyarakatan.

Sebagai organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dibidang perhajian melakukan penyusunan rencana penyelenggaraan Haji. Kegiatan penyelenggaraan Haji disusun guna meningkatkan pelayanan terhadap para calon Haji, pelaksanaan Ibadah dapat terstruktur dan terkoordinasi dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan adanya pelayanan haji satu atap mempermudah, mengefisiensikan tenaga, waktu dan biaya calon jamaah haji dalam pengurusan pendaftaran haji, yaitu tersedianya BPS yang ada dalam gedung haji satu atap yang memudahkan jamaah agar tidak bolak-balik ke BPS yang ada diluar kantor.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui tentang fungsi *actuating* Kementerian Agama Kabupaten Brebes dalam pengelolaan Pelayanan jamaah haji, juga apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jamaah Haji pada Kementerian Agama, karenanya penulis ingin melakukan penelitian tentang ”Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaiman implementasi fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jamaah Haji di kementerian Agama kabupaten Brebes?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama kabupaten Brebes?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan Jamaah haji di Kementerian Agama kabupaten Brebes
2. Untuk menegetahui faktor yang menghambat dan mendukung dalam implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di kabupaten Brebes.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu media untuk memperluas wawasan keilmuan Manajemen Dakwah yang berhubungan dengan penyelenggaraan jamaah haji, khususnya yang berkaitan dengan fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dari kinerja fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

D. Kajian Pustaka

Dalam mempersiapkan penelitian ini, penulis terlebih dahulu mempelajari beberapa skripsi yang terkait dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan sebagai dasar acuan dan juga sebagai pembuktian empirik atas teori-teori pendidikan yang telah mereka temukan antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Yestik arum dengan judul “Implementasi *actuating* dalam program riyadhah umroh dan haji di wisata hati Semarang tahun 2011” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya menganalisis dari data-data yang diperoleh. Dalam skripsi ini proses *actuating* dalam program riyadhah umroh dan haji di Wisata Hati Semarang dimulai dari 5 tahapan proses yaitu:

pertama, dengan menumbuhkan motivasi. Dalam hal ini wisata hati memberikan *stimulant* atau rangsangan kepada jamaah untuk mendekatkan diri kepada Allah swt dengan membuktikan *miracle-miracle* atau keajaiban dari alumni riyadhah umroh dan haji; kedua, dengan pembimbingan atau monitoring yang dilakukan setelah pelaksanaan riyadhah yang dilaksanakan di wisata hati Semarang; Ketiga, penjalilnan hubungan, dalam hal ini antara petugas pelaksana program dengan jamaah dan jamaah dengan mentor; Keempat, penyelenggaraan komunikasi antara pimpinan wisata hati Semarang dengan pengurus program riyadhah umroh dan haji; kelima, pengembangan atau peningkatan pelaksana yang dilakukan oleh petugas pelaksana dalam meningkatkan skill agar pelaksana riyadhah umroh dan haji dapat memberikan kepuasan kepada jamaah, sehingga jamaah akan tergerak untuk melaksanakan rangkaian riyadhah secara istiqamah.

Penelitian yang dilakukan oleh Joko Sulak Suwarno yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2017”, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji kementerian 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, menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kementerian agama kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihan dari kementerian agama yaitu adanya koordinasi yang rapid an mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan jamaah haji, tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di ponok pesantren SELAMAT, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya: ruang ber AC, kursi

tunggu, TV, Koran manjalah, air mineral dll. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, Adanya subsidi dari pemerintah, adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai bidangnya masing-masing sedangkan kekurangannya yaitu: kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji, jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas, lambat dalam mengambil inisiatif, belum tersedianya buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis, kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, pindahnya jamaah ke daerah lain, tingkat kecerdasan dan pengetahuan diantara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Iin Jauharoh An-Niswah dengan judul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, sedangkan tehnik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, KBIH NU kota Semarang telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, mulai dari perencanaan, pengorganisaian, penggerakan, dan evaluasi, semua telah diterapkan oleh KBIH NU kota Semarang dalam setiap pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dan pembimbingan kepada jamaah, mulai dari perekrutan, bimbingan ditanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan ditanah suci (pelaksanaan ibadah haji), maupun bimbingan ditanah suci (pasca ibadah haji). Selain itu, peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji juga sangat diperhatikan oleh KBIH NU kota Semarang, dalam peningkatan tersebut adabeberapa strategi yang diterapkan oleh KBIH NU kota Semarang, strategi tersebut diantaranya adalah mencakup strategi dalam perencanaan, strategi dalam pengorganisasian, strategi dalam penggerakan, dan strategidalam pengendalian. Meskipun didalam penerapan manajemen

dan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji masih terdapat factor penghambat dan pendukung, akan tetapi ini semua masih bisa dikendalikan dan tidak mengganggu jalannya pelaksanaan bimbingan dan pembinaan ibadah haji kepada para jamaah binaan KBIH NU kota Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Ishmatul Maula dengan judul “Manajemen penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelomok Bimbingan Ibadah Haji Ar-Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011”. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data pada skripsi ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan berupa analisis deskriptif. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Ar-Rahmah dalam melaksanakan penyelenggaraan manasik haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Terbukti dalam fungsi perencanaan kegiatan manasik KBIH Ar-Rahmah menggunakan system pengelompokan, dengan tujuan jamaah dapat memahami materi manasik. Selain itu, fungsi *organizing* terlihat dalam struktur kepengurusan KBIH. Fungsi *actuating* berupa bimbingan selama ditanah air maupun di tanah suci. Setelah fungsi-fungsi tersebut dijalankan KBIH Ar-Rahmah melakukan evaluasi.

Skripsi yang ditulis oleh Mita Lia Sofiana, dengan judul implementasi *Total Quality management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Jemaah umrah di PT. Patuna Mekar Jaya perwakilan semarang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan dengan implementasi *Total Quality management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Jemaah umrah di PT. Patuna Mekar Jaya, dokumentasi berupa catatan, buku, brosur, dan surat kabar, serta wawancara dengan pimpinan, staf dan

beberapa Jemaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah umroh PT. Patuna Mekar Jaya perwakilan Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi *Total Quality management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Jemaah umrah di PT. Patuna Mekar Jaya perwakilan Semarang ditinjau dari perspektif manajemen dakwah sudah terlaksana dengan baik pada beberapa fungsi diantaranya fungsi perencanaan dakwah (*takhtith*), pergerakan (*tawjih*), serta pengendalian evaluasi dakwah (*qirabah*). Adapun pada pengorganisasiandakwah (*thanzim*) kurang terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada dan pembagian tugas yang kurang sesuai. Adapun faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality management* (TQM) adalah, faktor pendukung: legalitas PT Patuna Mekar Jaya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU), sebagai provider VISA, waktu keberangkatan yang pasti, promosi melalui berbagai media, memiliki program paket umroh yang bervariasi, fasilitas yang sesuai, dan pelayanan prima, serta petugas yang ramah dan berpengalaman. Adapun faktor penghambatnya ialah pola pikir masyarakat yang menganggap tingginya harga program umrah PT Patuna Mekar Jaya, kualitas karyawan dan penempatan yang kurang sesuai, kurang terprogramnya pelatihan bagi karyawan, lokasi yang kurang strategis, hingga banyaknya PPIU yang berada dalam wilayah yang sama.

Setelah mempelajari hasil penelitian-penelitian di atas, tampak bahwa penelitian yang akan diteliti peneliti lakukan lebih memfokuskan pada implementasi fungsi *actuating* dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes tahun 2017. Dalam penelitian ini, obyek yang diteliti adalah penerapan fungsi *actuating* dalam melayani jamaah ibadah haji artinya penulis meneliti tentang bagaimana proses pelaksanaannya, dan bagaimanakah kekurangan dan kelebihan pada proses pemberian pelayanan ibadah haji tersebut.

E. Metode penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistic (menyeluruh), dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong: 2010: 6).

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Moeleong,2000:6). Dengan demikian peneliti akan meneliti implementasi fungsi Actuating dalam pelayanan jamaah haji di kementerian agama kabupaten brebes dan menganalisis data tersebut sesuai dengan aslinya.

2. Jenis dan sumber data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (field research) dan data kepustakaan (library research) yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas. Untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan (Winarno, 1989: 134). Adapun teknik pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari adalah melalui wawancara (interview) kepada Kasi PHU dan staf bagian PHU Kementerian Agama Kabupaten Brebes, dan jamaah haji di kementerian agama kabupaten brebes kemudian melalui pengamatan (observasi) dan dokumentasi.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari subyek penelitiannya (Azwar, 2005: 91). Sedangkan sumber data sekunder yang dimaksud disini adalah yang

berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Seperti sejumlah kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini namun sifatnya hanya pendukung. Kepustakaan yang dimaksud adalah berupa buku-buku, artikel-artikel, dan lain sebagai yang terkait dengan tema penelitian ini. Sedangkan menurut Moleong (2011: 159) data sekunder adalah data tambahan yang berasal dari sumber tertulis yang dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dan arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan pedoman wawancara (Nazir, 1999: 234).

Wawancara yang dimaksud adalah wawancara secara terstruktur, sehingga persoalan yang peneliti maksudkan bisa terjawab secara maksimal. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pengurus dan para pelaksana penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

Pada metode wawancara ini peneliti menggali dan mengumpulkan data penelitian melakukan pertanyaan dan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh informan (subyek) penelitian. Wawancara akan dilakukan kepada beberapa responden yaitu ketua PHU, staf PHU, jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan tentang, 1) implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes, 2) faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

b. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan pengamatan yang dicatat dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki (Hadi, 2002: 136). Dalam melakukan observasi penelitian menggunakan observasi partisipan (Singarimbun, 1989: 147). Teknik ini dilakukan untuk mengamati bagaimana dan kegiatan apa saja yang dilakukan pengurus penyelenggaraan ibadah haji di kementerian agama kabupaten Brebes. Metode ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di kementerian agama kabupaten brebes guna melengkapi data penelitian.

Pada metode ini peneliti akan melaksanakan pengamatan yang berkaitan tentang pelayanan jamaah haji di kementerian agama kabupaten brebes, faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di kementerian agama kabupaten brebes.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi bukan berarti hanya studi historis, melainkan studi literer berupa data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual. Studi dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, menghubungi-hubungkannya dengan fenomena lain (Bachtiar, 1997: 77).

Dengan demikian dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang terkait mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan ibadah haji di kementerian agama kabupaten Brebes, faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi fungsi *Actuating* dalam pelayanan jamaah haji di kementerian agama kabupaten brebes.

4. Teknik analisa data

Analisis data menurut Patton yang dikutip Lexy J. Moleong, adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (Moleong, 1990: 103). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena yang ada dilapangan yang hasil penelitian dipilih-pilih secara sistematis menurut kategorinya dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna oleh semua orang.

Deskriptif, yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 1996: 73).

Dalam menganalisis data langkah awal yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data, baik yang terdapat dalam wawancara, observasi, dan informasi-informasi lainnya yang menunjang, kemudian data diolah serta dipilih mana yang konsisten dan valid. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori itu dibuat sambil melakukan koding. Tahap akhir dari analisa data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Setelah tahap selesai, selanjutnya tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantive dengan menggunakan beberapa metode tertentu (Moleong, 2011: 247).

BAB II

IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI DESKRIPTIF TEORITIS

A. Implementasi Fungsi *Actuating*

Implementasi dalam kamus bahasa Inggris yang berjudul asli *An English-Indonesia Dictionary* oleh John M. Echols dan Hassan Shadily (2014:391) menyatakan bahwa implementasi atau implementation yang artinya pelaksanaan. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia edisi kedua oleh Balai Pustaka (1994, 374) menyatakan implementasi artinya pelaksanaan, penerapan (Kbbi, 1994: 374)

1. Fungsi *Actuating*

a. Pengertian *actuating*

Menurut Terry (2003: 17) *Actuating* atau pergerakan ini disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawasi dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Menurut Stoner, *actuating* atau pergerakan adalah “proses mengarahkan (*directing*) dan mempengaruhi (*influencing*) kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tugas anggota kelompok atau organisasi secara keseluruhan”.

Penggerakan menurut Munir dan Ilaihi adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. *Motiving* secara implisit berarti, bahwa pimpinan organisasi di tengah bawahannya dapat memberikan sebuah bimbingan, instruksi, nasehat, dan koreksi jika diperlukan (Munir, 2006: 139).

Actuating adalah bagian yang sangat 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. Karena banyaknya hubungan dengan unsur manusia, banyak yang beranggapan bahwa berhasil tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah “pemberian motif (*motivating*)” pada anggota organisasi bahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah penggerakan organisasi adalah masalah *motivating*. (Hasibuan, 2001: 16).

Proses *Actuating* ada beberapa poin yang menjadi kunci dari kegiatan manajemen atau disebut dengan langkah-langkah *Actuating* antara lain, sebagai berikut:

- 1) Pemberian Motivasi
- 2) Pemberian bimbingan
- 3) Koordinasi
- 4) Penyelenggara komunikasi
- 5) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan (Munir dan wahyu ilahi, 2006:140)

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).

Pelaksanaan adalah mencakup inisiatif dan pengarahannya tindakan-tindakan tersebut seperti digariskan dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan rencana-rencana sistem-sistem, prosedur-prosedur dan pengaturan-pengaturan (Winardi, 1990: 9). Terdapat pula pendapat *actuating* merupakan suatu seni dan penerapannya secara berhasil tergantung dari pemikiran yang intensif. Karena banyaknya hubungan dengan unsur manusia banyak sarjana beranggapan bahwa berhasil tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah “pemberian motif (*motifating*)” pada anggota organisasi bahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah penggerakan organisasi adalah masalah *motivating* (Hasibuan, 2001: 16). Penggerak yaitu usaha cara teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis.

Fungsi penggerak merupakan fungsi manajerial yang sangat penting, karena secara langsung berkaitan dengan manusia dengan segala jenis dan kebutuhannya. Pentingnya unsur manusia jelas sekali terlihat dalam seluruh proses administrasi dan manajemen. Tujuan organisasi yang telah ditetapkan untuk mencapai pada akhirnya haruslah dalam rangka peningkatan mutu hidup manusia. Untuk itu sangat dibutuhkan sekali peran seorang manajer, seorang manajer harus mempunyai ketrampilan komunikasi secara efektif. Karena peranan komunikasi sangat besar dalam mendorong motivasi yang kuat dalam diri anggota organisasi untuk berkarya lebih giat dan tekun.

Menurut Nickels dan Mc Hugh, ada beberapa kegiatan yang berkaitan dengan fungsi manajemen penggerakan, diantaranya adalah:

1. Mengimplementasi proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberi motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan
 2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
 3. Menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.
- b. Tujuan Actuating

Tujuan penggerakan dalam organisasi adalah usaha atau tindakan dari pemimpin dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan tahu pekerjaannya, sehingga secara sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tindakan penggerak ini oleh para ahli ada kalanya diperinci lebih lanjut kedalam tiga tindakan sebagai berikut:

1. Memberikan semangat, motivasi, inspirasi atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para petugas untuk bekerja dengan baik.
 2. Pemberian bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok, dan memperbaiki sikap, pengetahuan, dan ketrampilan bawahan.
 3. Pengarahan yang dilakukan dengan memberikan petunjuk yang benar, jelas dan tegas. segala saran-saran dan perintah atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah ditetapkan (Andri & Endang, 2015: 47)
- c. Fungsi Actuating

Actuating mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawai, memberi penghargaan,

memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka (Terry, 1993: 17).

Fungsi penggerakan (*actuating*) merupakan bagian dari proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya. Pemimpin mengarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi pokok penggerakan (*actuating*) di dalam manajemen adalah:

1. Mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut
2. Menaklukkan daya tolak seseorang
3. Membuat seseorang atau orang-orang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik
4. Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pemimpin, tugas dan organisasi tempat bekerja
5. Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab seseorang atau orang-orang terhadap Tuhannya, Negara dan masyarakat (andri & ending, 2015: 48).

B. Pelayanan Jamaah Haji

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus bahasa Indonesia (1994: 571), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:17). Menurut (winardi, 1991: 93), pelayanan adalah bentuk pemberian

layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

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

- a. Kemudahan 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 sangat erat dengan kepuasan. Dalam menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang maksimal atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipresepsikan jamaah.

Pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi ataupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan tersebut yang juga mencakup pembimbingan ibadah, yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hamper seluruhnya berada dalam kewenang berbagi instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh kementerian agama.

Pelayanan ibadah haji adalah pelayanan oleh lembaga atau instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan jasa berupa pelayanan ibadah haji dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat muslim agar dapat memenuhi rukun iman yang terakhir dan untuk melaksanakan peraturan pemerintah perundang-undangan. Menurut Imam Syaukani (2009:12) pelayanan haji meliputi beberapa aspek pelayanan yaitu pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan.

Undang-undang no. 13 tahun 2008 dalam bab 1 ayat 2 telah menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji. Kemudian dalam bab 2 yang membahas mengenai asas dan tujuan dijelaskan bahwa penyelenggara ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba (Undang- undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji).

Pelayanan ibadah haji mempunyai 5 aspek yang meliputi:

1. Kuota dan pendaftaran haji
 - a. Kuota dan pendistribusian
 - 1) Pembagian kuota jamaah haji regular tahun berjalan
 - 2) Penetapan kuota bertujuan memberikan kepastian jamaah haji kapan yang bersangkutan dapat berangkat karena dapat dihitung dengan memperhatikan jatah kuota dan nomor porsi yang bersangkutan
 - b. Pendaftaran haji regular
 - 1) Pendaftaran dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip first come first served (siapa yang datang pertama akan dilayani dulu)
 - 2) Calon jamaah haji datang ke Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang sudah bekerja

sama dengan Kementerian Agama RI dan sudah tersampung dengan SISKOHAT Kemenag sesuai dengan domisili calon jamaah haji untuk membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal BPIH ke rekening Mentri Agama sebesar Rp. 25.000.000,- dengan membawa foto ukuran 3x4 biground putih sebanyak 6 lembar dan materai 6000 sebanyak 1 lembar.

- 3) Datang ke puskesmas atau klinik untuk memeriksa golongan darah, tinggi badan, dan berat badan, bagi calon jamaah yang belum mengetahui golongan darah, tinggi badan, dan berat badan.
- 4) Datang ke Kantor Kemenag Bagian Penyelenggaran Haji Umrah setempat sesuai domisili untuk :
 - a) Mengisi Formulir Pendaftaran Haji
 - b) Membawa bukti validasi setoran awal dari bank
 - c) Mengisi SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) yang akan diinput oleh pegawai haji dan umrah dengan melampiran dokumen-dokumen dipersyaran (Fotokopi KTP yang masih berlaku sebanyak 1 lembar, Fotokopi Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar, Fotokopi Surat Nikah/Ijazah/Akta Kelahiran sebanyak 1 lembar)
 - d) Pengambilan foto berwarna ditempat langsung, dengan latar belakang putih dan burukuran mukan tampak 80%.
 - e) Pengambilan sempel sidik jari (biometrik) / *finger print*.
 - f) Calon jamaah haji mendapatkan nomor porsi. (nomor porsi jamaah haji yang batal tidak dapat digantikan).

- g) Membubuhkan tanda tangan di SPPH yang sudah dicetak sebanyak 5 lembar oleh Pegawai Gara Haji dan Umrah
- h) Menerima SPPH yang sudah disahkan dengan ditanda tangani langsung oleh Kasi Bagian Gara Haji dan Umrah

2. Kesehatan

a. Kesehatan ditanah air

1) Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rumah Sakit

- a) Melakukan pemeriksaan kesehatan bagi jamaah haji
- b) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan kesehatan pada jamaah haji
- c) Melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji, situasi keadaan darurat dan respon keadaan luar biasa
- d) Melakukan pencatatan dan pelaporan

2) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota

- a) Mengendalikan pelaksanaan pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji
- b) Mengendalikan pelaksanaan imunisasi pada jamaah haji
- c) Mengendalikan pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan kesehatan pada jamaah haji
- d) Mengendalikan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada jamaah haji
- e) Melakukan pengamatan penyakit pada jamaah haji
- f) Melaksanakan bimbingan teknis penyelenggara kesehatan haji
- g) Melaksanakan pelatihan tentang penyelenggaraan kesehatan haji
- h) Melakukan situasi keadaan darurat respon kejadian luar biasa

- i) Melakukan monitoring
- j) Melakukan pencatatan dan pelaporan
- k) Melaksanakan kesiapsiagaan dan pengulangan kajadian

3. Keimigrasian

a. Paspur jamaah haji

- 1) Penyelesaian paspor untuk jamaah haji dilakukan secara koordinatif antara Kementerian Agama dan Kementerian Hukum dan HAM
- 2) Penyelesaian dokumen paspor dilakukan secara berjenjang mulai Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Dan Kementerian Agama Pusat
- 3) Tata cara pengurusan paspor :
 - a) Jamaah haji dating ke kantor imigrasi terdekat dengan membawa: fotocopy KTP, KK, akte kelahiran, lembar bukti setoran lunas BPIH
 - b) Jamaah mengisi formulir permohonan dokumen imigrasi (PERDIM)
 - c) Pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan
 - d) Paspur yang sudah diterbitkan oleh kantor imigrasi diambil oleh petugas Kantor Kemnterian Agama Kabupaten/Kota
 - e) Paspur jamaah haji yang sudah mendapatkan visa diserahkan kepada jamaah haji di embarkasi menjelang keberangkatan ke bandara.
- 4) Paspur jamaah yang sudah diterbitkan oleh kantor imigrasi diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, untuk dikirim ke Kantor Wilayah Kementerian Agama dari kantor wilayah diserahkan Kementerian agama pusat. Disana

dilakukan kegiatan penelitian/verifikasi dan proses *request* visa ke *website* Kementerian Luar Negeri Arab Saudi untuk diproses pemvisaannya.

- 5) Paspor yang sudah divisa di serahkan kepada petugas kantor wilayah, selanjutnya diserahkan kepada jamaah haji menjelang keberangkatan jamaah haji ke bandara.

4. Transportasi

Pelayanan transportasi jamaah haji di Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia merupakan tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan. Penunjukan pelaksana transportasi jamaah dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.

5. Akomodasi

Akomodasi bagi jamaah haji harus memenuhi standar dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jamaah haji beserta barang bawaannya. (Kementerian Agama RI,2010: 40-47)

Asas pelayanan public menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan efisiensi dan efektifitas.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan public dengan tetap berpegang dengan prinsip, efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2005: 20-21)

2. Prinsip Pelayanan

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini menyangkup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi

Produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib , teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Ratminto dan Winarsih, 2005: 23).

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Standar pelayanan

yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan (Ratminto dan Winarsih, 2010: 215)

Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang di bakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruang pelayanan.

Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai:

- 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- 2) Informasi bagi penerima pelayanan
- 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
- 4) Pendorong terwujudnya system dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien

5) Pengendali dan acuan bagi masyarakat untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja (Ratminto, 2010: 210)

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administrative sampai dengan penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan (Ratminto, 2010: 213)

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayananyang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari pemberi pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan /Bank yang ditunjuk unit pelayanan. Disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Ratminto, 2010: 24).

Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan (Ratminto, 2010: 24). Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (Ratminto, 2010: 214)

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Ratminto, 2010: 24). Penguasaan ilmu pengetahuansangat diperlukan karena akan mempermudah pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Ibadah Haji

a. Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji adalah suatu bentuk ibadah yang sangat dirindukan dan menjadi cita-cita utama setiap muslim untuk menyempurnakan keislamannya. Karena haji merupakan salah satu rukun islam yang mempunyai makna vertical dan horizontal yang kuat (Thohir, 2004: 23)

Ibadah Haji ialah salah satu rukun islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang islam, baik laki-laki maupun wanita, bila sudah mampu. Sebagaimana firman Allah

SWT dalam Al-Qur'an surat Ali-Imron ayat 97, yang berbunyi:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya:

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah” (Departemen Agama RI, 2002: 63).

Menunaikan ibadah haji berarti menunaikan rukun islam untuk ziarah ke *Baitullah* dengan melaksanakan rukun dan kewajiban yang telah ditentukan, antara lain: ihram, wukuf, melontar jumrah, tawaf dan sa'i pada waktu tertentu guna memenuhi panggilan Allah dan mengharapkan ridho-Nya (Choliq, 2011: 2)

Muhammmad Bagir al-Habsyi dalam buku *Fiqih Praktis* bahwa kata haji berasal dari bahasa arab “*haji*” dan “*hijj*” yang berarti menuju atau mengunjungi sesuatu. Menurut istilah haji adalah mengunjungi Ka'bah dan sekitarnya di kota Makkah untuk mengerjakan ibadah tawaf, sa'i, wukuf, di arafah dan sebagainya, semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoan-Nya. (Al-Habsyi: 1999: 45)

Al-Bahi Al-Khuli mendefinisikan bahwa “haji adalah menuju Ka'bah *Baitullah al-Haram* untuk melakukan apa yang diwajibkan dalam ibadah haji. (Ishak, 1999: 45)”. Jadi pengertian ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan tawaf, sa'i, wukuf di arafah dan amalan-amalan lainnya pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

Yang dimaksud dengan “sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah” (Q.S. Ali Imran: 97), yaitu meliputi:

- a. Sehat jasmani dan rohani untuk menempuh perjalanan yang jauh dan melelahkan.
- b. Memiliki bekal yang cukup membiayai dirinya guna membayar biaya pelaksanaan haji, dan bekal bagi keluarga yang ditinggalkan.
- c. Situasi aman untuk menunaikan ibadah haji dan ibadah umroh (tidak ada peperangan yang dapat menghambat perjalanan haji/umroh).
- d. Mengerti tata cara pelaksanaan ibadah haji (manasik haji) dengan benar.

b. Macam-macam haji

1) Haji menurut hukumnya

a) Haji wajib

Yaitu pelaksanaan haji yang pertama kali karena nadzar.

b) Haji sunnah

Yaitu pelaksanaan haji pada kesempatan berikutnya baik untuk yang kedua kali atau selanjutnya.

2) Haji menurut cara mengerjakannya

Adapun dari cara pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara pelaksanaannya antara lain:

a) Haji tamatu

Yaitu mendahulukan ibadah umroh hingga selesai, baru kemudian melaksanakan ibadah haji. Menunaikan ibadah haji tamatu diharuskan membayar dam nusuk, yaitu menyembelih seekor kambing yang cukup untuk qurban atau seperti tujuh onta atau sapi, kemudian dibagikan pada

fakir miskin tanah haram mekah dan yang terkena wajib dam tidak boleh ikut makan dagingnya sedikitpun (Choliq: 15).

b) Haji ifrad

Yakni melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu baru melaksanakan ibadah umroh (kebalikan haji tamattu'). Pelaksanaan ibadah haji secara ifrad tidak dikenakan/diwajibkan membayar dam nusuk.

c) Haji qiran

Yaitu melaksanakan haji dan umroh secara bersamaan. Menunaikan ibadah haji secara qiran diharuskan membayar dam nusuk.

c. Syarat, Rukun, Wajib dan Sunah Haji

1) Syarat Haji

Syarat haji adalah sesuatu yang apabila terpenuhi, maka menjadikan orang tersebut wajib melaksanakan haji. Adapun syarat ibadah haji antara lain:

- a) Beragama islam
- b) Aqil (berakal sehat)
- c) Baligh (dewasa)
- d) Merdeka (bukan budak), Istitha'ah (berkemampuan jasmani/fisik, rohani, ekonomi/biaya, dan keamanan).

2) Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian perbuatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang tidak bisa diwakilkan orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Adapun rukun haji yaitu:

- a) Ihram/niat

Menurut bahasa ihram berarti larangan-larangan. Adapun yang dimaksud ihram dalam perbuatan haji adalah meniatkan salah satu dari dua ibadah, haji dan umroh atau meniatkan keduanya sekaligus. Hal ini diwujudkan dalam bentuk mengganti pakaian biasa dengan pakaian ihram. Pakaian ihram adalah kain putih, bagi laki-laki terdiri atas dua helai yang tidak berjahit. Pakaian ihram untuk perempuan menutup seluruh tubuhnya kecuali muka dan kedua telapak tangan, tidak disyari'atkan tanpa jahitan (Farid, 1999:54).

b) Wukuf di Arafah

Wukuf ialah keberadaan seseorang di Arafah, walaupun sejenak, dalam waktu antara tergelincir matahari (ba'da zawal) tanggal 9 Dzulhijjah (hari Arafah) sampai terbit fajar hari Nahar tanggal 10 Dzulhijjah (Khayan, 2010: 3)

c) Thawaf

Thawaf merupakan salah satu ibadah yang dilakukan di Baitullah yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh putaran yang dimulai dan diakhiri di Hajar aswad (Nasution, 1999: 38) dilakukan setelah wukuf di Arafah dan mabit di Muzdalifah tanggal 10 Dzulhijjah (Gayo, 2000: 6)

d) Sa'i

Sa'i dijabarkan dari kata kerja sa'a yang berjalan, berlari, jadi sa'i sebagai istilah Agama Islam berarti berjalannya, berlarinya jamaah haji antara bukit safa dan bukit marwah tujuh kali berturut-turut. Sa'i dilakukan begitu selesai thawaf, kita keluar dari Masjidil Haram melalui pintu safa, yang bernama

Babu'sh-shafaa. Perlu diketahui bahwa dari safa ke marwah dihitung pula satu kali perjalanan. Perjalanan demikian dilakukan tujuh kali berturut-turut. Sa'I berakhir di marwah (Ramli, 1969:113-114). Untuk sahnya sa'i disyaratkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Didahului dengan thawaf
- 2) Tertib dalam sa'i (dimulai dari bukit shafa dan diakhiri di bukit marwah)
- 3) Menempuh jarakperjalanan shafa dan marwah
- 4) Menyempurnakan tujuh kali putaran
- 5) Dilaksanakan ditempat sa'i

e) Tahallul

Tahalul adalah keadaan seseorang yang telah dihalalkan (dibolehkan) melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang sebelum ihram. Tahalul haji ada 2 macam yaitu:

- 1) Tahalul awal, yaitu melakukan (dua) diantara tiga perkara yaitu melontar jamarah aqabah dan menggunting/mencukur rambut atau thawaf ifadah, sa'i dan menggunting/mencukur rambut.
- 2) Tahalul tsani, yaitu melakukan ketiga amalan atau pekerjaan yaitu melontar jumrah aqabah, menggunting/mencukur rambut dan thawaf ifadah serta sa'i (Departemen Agama RI, 2007: 34-35).

f) Tertib

Mengerjakannya menurut urutannya (Ash Shiddieqy, 1969: 149).

3) Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan dalam ibadah haji yang bila tidak dikerjakan, hukum ibadah hajinya masih

sah, tetapi harus membayar dam atau fidyah/denda.

Adapun wajib haji yaitu:

a) Niat ihram dari miqat

Ihram berarti niat untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah ke tanah suci Makkah. Dengan berihram, berarti seseorang sudah mulai masuk untuk mengerjakan serangkaian ibadah haji atau umrah. Pakaian ihram untuk laki-laki dengan memakai dua helai kain yang tidak berjahit. Satu helai dipakai seperti sarung, dan satu lagi diselempangkan mulai dari bahu kiri hingga ke bawah ketiak sebelah kanan. Sedang bagi perempuan adalah pakaian biasa yang menutup seluruh anggota badan kecuali bagian muka dan telapak tangan dari pergelangan hingga ujung jari-jarinya. Disunnahkan memakai pakaian ihram berwarna putih, baik bagi laki-laki maupun perempuan. Bersamaan dengan selesainya niat dan memakai pakaian ihram, seorang jama'ah hendaklah langsung mengucapkan kalimat talbiyah (<http://mitra-haji.com/manasik-haji-dan-umrah>).

b) Mabit di muzdalifah,

Dr.H. Awaludin Pimay, mendefinisikan Mabit di Muzdalifah ialah berhenti/bermalam di Muzdalifah walaupun sejenak turun kendaraan pada malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai tengah malam, pada saat Mabit hendaknya memperbanyak baca 50 Talbiyah, berdzikir dan berdo'a selanjutnya mencari kerikil sebanyak 7 atau 49 atau 70 butir. Imam syafi'i berpendapat Mabit di Muzdalifah wajib hukumnya. Mabit di Muzdalifah dilaksanakan

setelah wukuf, waktu Mabit di Muzdalifah dimulai setelah maghrib sampai terbit fajar 10 dzulhijjah.

c) Melempar jumroh aqabah,

Pada tanggal 10 Dzulhijjah, Melontar Jumrah Aqabah saja, waktu melempar mulai setelah lewat malam tanggal 10 Dzulhijjah sampai shubuh tanggal 11 Dzulhijjah.

d) Mabit di mina, Melontar 3 jumroh,

Mabit di Mina yaitu bermalam di Mina sampai tengah malam pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah bagi yang mengambil Nafar Awwal dan sampai tanggal 13 Dzulhijjah bagi yang mengambil Naffar Tsani. Hukum Mabit di Mina wajib menurut Imam Syafi'i. tempat Mabit di Mina adalah wilayah Mina seluruhnya termasuk hara tulisan dan daerah yang masuk dalam batas perluasan mabit. Waktu mabit di mina sepanjang malam hari, dimulai dari waktu maghrib (terbenam matahari) sampai dengan terbit fajar, akan tetapi kadar lamanya mabit wajib mendapatkan sebagian besar waktu malam (Mu'dhomillail).

e) Thowaf wada

Thawaf wada' yaitu melakukan Thawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Makkah (Gayo, 2000: 7). Bagi jamaah yang akan meninggalkan Makkah dan hukumnya wajib (Departemen Agama RI, 2006: 45-46).

4) Sunah Haji

Sunah haji yaitu amalan yang sunah dikerjakan ketika melaksanakan haji dan umroh, diantaranya :

- a) melaksanakan dengan cara haji ifrad (menurut madzhab syafi'i dan maliki)
- b) membaca talbiyah dengan suara keras bagi pria sehingga bisa didengar orang lain, dan pelan bagi wanita yang sekedar bisa didengar diri sendiri
- c) berdoa setelah talbiyah dengan doa: *Allahumma Innanas-Aluka Ridhaaka Wal Jannata,*
- d) berdzikir pada waktu thawaf, paling tidak dengan doa sapu jagad antara rukun yamani hingga rukun hajar aswad
- e) shalat 2 rakaat sesudah thawaf dibelakang makam Ibrahim
- f) Menciun hajar aswad bagi laki-laki jika tidak menyakiti orang lain
- g) lari-lari kecil pada saat thawaf putaran pertama hingga ketiga dan ketika sai antara dua pilar hijau bagi laki-laki
- h) mengenakan pakaian ihram warna putih dan baru bagi laki-laki

d. hikmah dan manfaat ibadah haji

1. haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT semata. Orang yang menunaikan ibadah haji meninggalkan segala kemewahan dan keindahan dengan mengenakan pakaian ihram.
2. Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia di dunia.
3. Ibadah haji menimpa jiwa agar memiliki semangat juang yang tinggi. Dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan dan akhlaq yang tinggi agar manusia saling menolong satu sama lain.

4. Ibadah haji mendidik para jamaah haji untuk menyadari bahwa satu sama lain sama di sisi Allah tidak ada perbedaan antara mereka, yang paling mulia adalah yang paling bertaqwa kepada Allah
5. Ibadah haji membuka wawasan baru terhadap pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama Islam (Pimay, 2009:35)

BAB III
IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* DALAM PELAYANAN JAMAAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Brebes

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius. Hal tersebut tercermin baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan bernegara. 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. Secara historis benang merah nafas keagamaan tersebut dapat ditelusuri sejak abad V Masehi, dengan berdirinya kerajaan Kutai yang bercorak Hindu di Kalimantan melekat pada kerajaan-kerajaan di pulau Jawa, antara lain kerajaan Tarumanegara di Jawa Barat, dan kerajaan Purnawarman di Jawa Tengah.

Pada abad VIII corak agama Budha menjadi salah satu ciri kerajaan Sriwijaya yang pengaruhnya cukup luas sampai ke Sri Lanka, Thailand dan India. Pada masa Kerajaan Sriwijaya, candi Borobudur dibangun sebagai lambang kejayaan agama Budha. Pemerintah

kerajaan Sriwijaya juga membangun sekolah tinggi agama Budha di Palembang yang menjadi pusat studi agama Budha se-Asia Tenggara pada masa itu. Bahkan beberapa siswa dari Tiongkok yang ingin memperdalam agama Budha lebih dahulu beberapa tahun membekali pengetahuan awal di Palembang sebelum melanjutkannya ke India. Menurut salah satu sumber Islam mulai memasuki Indonesia sejak abad VII melalui para pedagang Arab yang telah lama berhubungan dagang dengan kepulauan Indonesia tidak lama setelah Islam berkembang di jazirah Arab. Agama Islam tersiar secara hampir merata di seluruh kepulauan nusantara seiring dengan berdirinya kerajaan-kerajaan Islam seperti Perlak dan Samudera Pasai di Aceh, kerajaan Demak, Pajang dan Mataram di Jawa Tengah, kerajaan Cirebon dan Banten di Jawa Barat, kerajaan Goa di Sulawesi Selatan, kerajaan Tidore dan Ternate di Maluku, kerajaan Banjar di Kalimantan, dan lain-lain.

Dalam sejarah perjuangan bangsa Indonesia menentang penjajahan Belanda banyak raja dan kalangan bangsawan yang bangkit menentang penjajah. Mereka tercatat sebagai pahlawan bangsa, seperti Sultan Iskandar Muda, Teuku Cik Di Tiro, Teuku Umar, Cut Nyak Dien, Panglima Polim, Sultan Agung Mataram, Imam Bonjol, Pangeran Diponegoro, Sultan Agung Tirtayasa, Sultan Hasanuddin, Sultan Goa, Sultan Ternate, Pangeran Antasari, dan lain-lain. Pola pemerintahan kerajaan-kerajaan tersebut diatas pada umumnya selalu memiliki dan melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi pemerintahan umum, hal ini tercermin pada gelar “Sampean Dalem Hingkang Sinuhun” sebagai pelaksana fungsi pemerintahan umum.
2. Fungsi pemimpin keagamaan tercermin pada gelar “Sayidin Panatagama Kalifatulah.”

3. Fungsi keamanan dan pertahanan, tercermin dalam gelar raja “Senopati Hing Ngalogo.” Pada masa penjajahan Belanda sejak abad XVI sampai pertengahan abad XX pemerintahan Hindia Belanda juga “mengatur” pelayanan kehidupan beragama. Tentu saja “pelayanan” keagamaan tersebut tak terlepas dari kepentingan strategi kolonialisme Belanda. Dr.C. Snuck Hurgronye, seorang penasehat pemerintah Hindia Belanda dalam bukunya “Nederland en de Islam” (Brill, Leiden 1911) menyarankan sebagai berikut: “Sesungguhnya menurut prinsip yang tepat, campur tangan pemerintah dalam bidang agama adalah salah, namun jangan dilupakan bahwa dalam sistem (tata negara) Islam terdapat sejumlah permasalahan yang tidak dapat dipisahkan hubungannya dengan agama yang bagi suatu pemerintahan yang baik, sama sekali tidak boleh lalai untuk mengaturnya.”

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Brebes

- a. Kementerian agama kabupaten brebes memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) VISI

“Terwujudnya masyarakat Indonesia yang TAAT BERAGAMA, RUKUN, CERDAS, MANDIRI DAN SEJAHTERA LAHIR BATIN.”(Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010)

2) MISI

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.

4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.
(Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010)

b. Visi dan misi penyelenggara haji dan umroh (PHU)

1) VISI

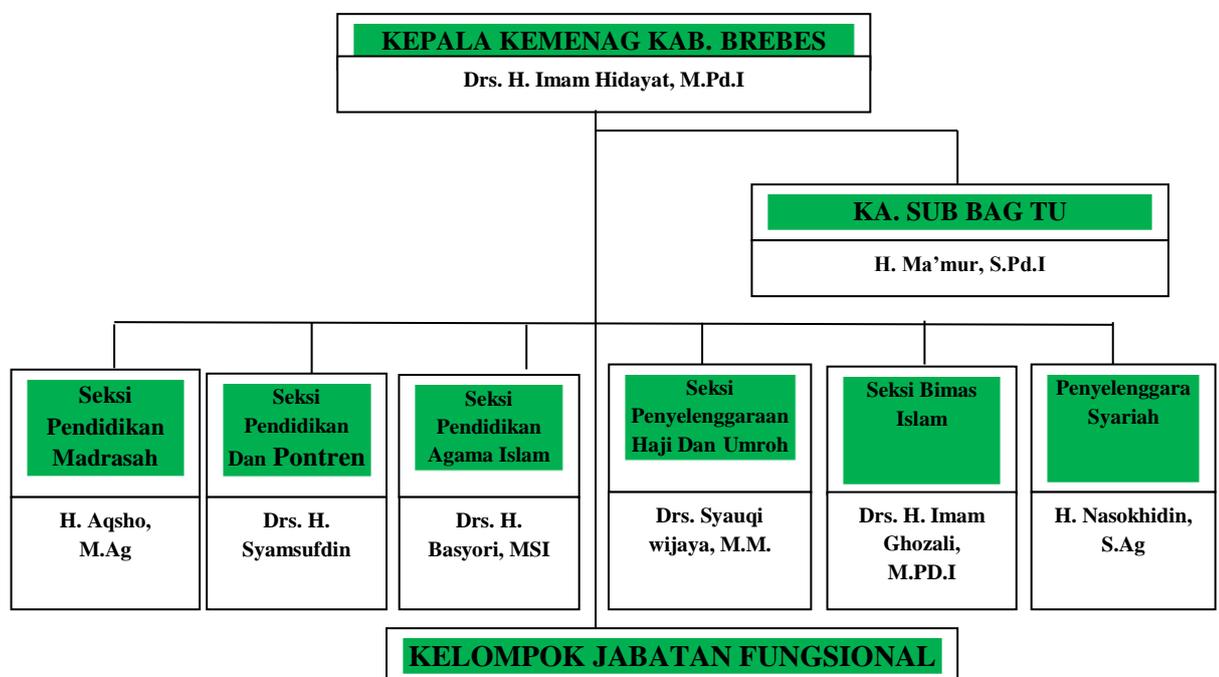
Terwujudnya peningkatan kualitas penyelenggara Haji dalam rangka mewujudkan masyarakat kabupaten brebes yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir dan batin

2) MISI

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji dan pembatalan jamaah haji
2. Meningkatkan dukungan layanan pelaksanaan di bidang pelayanan haji dalam rangka koordinasi internal maupun dengan instansi terkait
3. Meningkatkan kualitas pembinaan haji dan umroh melalui kegiatan bimbingan manasik dan perjalanan ibadah haji, maupun pembinaan kelompok bimbingan ibadah haji agar mampu memahami ilmu manasik sehingga dihasilkan jamaah haji yang mandiri
4. Menyelenggarakan rekrutmen petugas haji di tingkat kabupaten dengan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efektifitas agar dihasilkan petugas haji yang professional
5. Mengembangkan system informasi haji yang handal
6. Meningkatkan kualitas manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya dalam penyelenggaraan haji dan umroh

3. Struktur kepengurusan kementerian agama kabupaten brebes

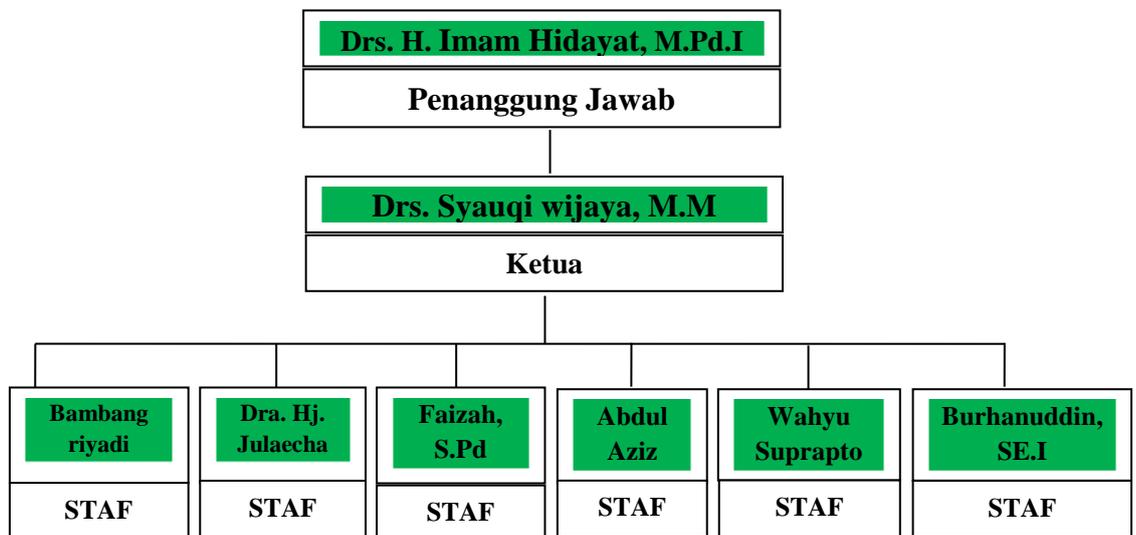
Struktur organisasi adalah suatu susunan antara setiap bagian atau posisi yang saling berhubungan satu sama lain dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Pada struktur organisasi menggambarkan secara jelas pemisah kegiatan antara satu dengan yang lainnya, adapun struktur organisasi yang ada dalam kementerian agama kabupaten brebes sebagai berikut:



Sumber: Arsip Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Struktur diatas merupakan struktur umum Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Pelaksanaan kegiatan Kementerian Agama masing-masing seksi memiliki struktur organisasi sendiri, sedangkan struktur diatas merupakan koordianator seksi. Dalam penelitian penulis meneliti pada seksi penyelenggara haji dan umroh, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umroh



Sumber: Arsip Kementerian Agama Kabupaten Brebes

4. Profil pelaksana haji dan umroh

b) Nama : Drs. Syauqi wijaya, M.M.

Jabatan : ketua seksi (kasi) gara hajum

Kegiatan dan tugas

- 1) Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan system informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah
- 2) Memimpin pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 3) Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan
- 4) Membagi tugas dan menentukan penanggungjawabnya
- 5) Menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 6) Memantau pelaksanaan tugas para bawahan
- 7) Mengadakan rapat dinas dengan bawahan
- 8) Menyiapkan bahan konsep rapat koordinasi dan penyusunan AKIP dan LAKIP
- 9) Melaksanakan pemberian bimbingan dan pelayan di bidang haji dan umrah

- 10) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja yang terkait
- 11) Menanggapi dan memecahkan masalah yang muncul
- 12) Menyiapkan konsep program kerja Kankemenag Kab/Kota setingkat Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 13) Melaksanakan tugas dan pemberian bimbingan dan pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

c) Nama : Wahyu Suprpto

Jabatan : Penyusun Dokumen Haji

Kegiatan dan tugas :

- 1) Melakukan proses penyusunan dan pembuatan daftar pramanifes calon jamaah haji kuota tahun berjalan
- 2) Membuat rekomendasi usulan mutasi calon jamaah haji
- 3) Melakukan proses penyiapan, penyelesaian dan pengelompokan DAPIH calon jamaah haji kuota tahun berjalan
- 4) Meaksanakan proses permohonan penerbitan paspor calon jamaah haji kuota tahun berjalan
- 5) Menginventarisir dan mengelompokan paspor yang sudah jadi calon jamaah haji kuota tahun berjalan
- 6) Melakukan update data paspor kedalam siskohat
- 7) Melakukan proses pengiriman paspor ke kanwil
- 8) Melakukan rekonsiliasi penerbitan paspor dengan kantor imigrasi
- 9) Menerima tugas tambahan yang diberikan oleh atasan

d) Nama : Dra. Hj. Julaecha

Jabatan : penyusun bahan pendaftaran dan pengelola kegiatan DIPA

Kegiatan dan tugas:

- 1) Menerima kelengkapan berkas pendaftaran calon jamaah haji
- 2) Meneliti kesesuaian data pendaftar calon jamaah haji
- 3) Mencatatdata pendaftar dan rekapitulasi jumlah pendaftar haji

- 4) Mengelola kegiatan dan menyusun laporan penggunaan DIPA
 - 5) Membuat rekomendasi usulan perpanjangan ijin oprasional kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH)
 - 6) Membuat rekomendasi usulan pendirian KBIH baru
 - 7) Melakukan pengelompokan DAPIH calon jamaah haji kuota tahun berjalan sesuai pramanifes
 - 8) Menerima tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
- e) Nama : Bambang Riyadi
 Jabatan : pengelola bimbingan penyuluhan dan pelayanan haji
 Kegiatan dan tugas :
- 1) Melakukan pemotretan / rekam wajah dan pengambilan sidik jari pendaftar haji
 - 2) Menyiapkan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji tingkat kabupaten
 - 3) Menyiapkan pelaksanaan kegiatan pelatihan karu dan karom
 - 4) Melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan paspor calon jamaah haji kuota tahun berjalan
 - 5) Menerima dan mendistribusikan perbekalan / sarana kelengkapan calon jamaah haji kuota tahun berjalan (koper, tas tentengan, tas paspor dan buku tuntunan manasik haji)
 - 6) Melaksanakan rekapitulasi data dokumen DAPIH calon jamaah haji kuota tahun berjalan
 - 7) Menerima tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
- f) Nama : Burhanuddin, SE. I
 Jabatan : penyusun pembatalan dan laporan keuangan PAOH
 Kegiatan dan tugas:
- 1) Menerima dan memveifikasi berkas usulan pembatalan calon jmaah haji
 - 2) Mengentri dta pembatalan ke dalam siskohat
 - 3) Membuat laporan SA-BPIH periode bulan berjalan

- 4) Melakukan rekonsiliasi bersama BPSBPIH terkait jumlah pendaftar haji
 - 5) Mengelola email dinas seksi PHU
 - 6) Mengelola dan menyusun laporan pertanggungjawaban penggunaan dana BPIH
 - 7) Menyusun laporan keuangan PAOH (BKU, BKB, BKT, jurnal, buku besar, arus kas, neraca, laporan realisasi anggaran, dan CALK) dana bantuan BPIH
 - 8) Mengelola dan mengoperasikan aplikasi SI BPIH dan aplikasi PAOH
 - 9) Melakukan rekapitulasi data pelunasan BPIH kuota tahun berjalan
 - 10) Menerima tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
- g) Nama : Abdul Aziz
 Jabatan : operator siskohat dan dan pelayanan haji
 Kegiatan dan tugas :
- 1) Entry data pendaftar haji ke siskohat dan cetak lembar porsi
 - 2) Melakukan update data calon jamaah haji kuota tahun berjalan
 - 3) Melakukan update data calon jamaah haji yang telah melunasi BPIH kuota tahun berjalan
 - 4) Melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan paspor calon jamaah haji kuota tahun berjalan
 - 5) Mengentry kedalam aplikasi bantu setoran awal (lembar merah) pendaftar baru periode bulan berjalan
 - 6) Melakukan checklist data paspor calon jamaah haji kuota tahun berjalan
 - 7) Menerima tugas tambahan yang diberikan dari atasan
- h) Nama : Faizah, S.Pd. I
 Jabatan : pengadministrasi umum penyelenggara haji dan umroh
 Kegiatan dan tugas :

- 1) Menyerahkan SPPH kepada pendaftar haji
- 2) Melakukan registrasi pendaftar haji yang telah melakukan penyetoran awal BPIH
- 3) Menerima dan menghimpun bukti setoran awal BPIH
- 4) Menerima dan menghimpun bukti pelunasan BPIH
- 5) Melakukan checklist data DAPIH calon jamaah haji kuota tahun berjalan
- 6) Melakukan proses penempelan foto dan stiker pada sampul DAPIH
- 7) Menerima tugas tambahan yang diberikan oleh atasan

B. Implementasi Fungsi *Actuating* Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji diperlukan adanya manajemen agar sebuah kegiatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan, maka dari itu diterapkan fungsi manajemen agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam hal ini fungsi *Actuating* yang peranannya sangat penting, sebab secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana).

Penggerakan merupakan seluruh proses pembinaan motivasi kerja kepada para staf atau bawahan, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya sebuah tujuan organisasi. Pemimpin organisasi di tengah bawahannya dapat memberikan bimbingan, intruksi, nasehat dan koreksi kepada bawahan jika diperlukan.

Dalam menggerakan anggotanya kasi PHU memberikan motivasi agar para anggotanya lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas yang sudah dibagi masing-masing. Tahap penggerakan pada pengelolaan Kementerian Agama Kabupaten Brebes merupakan salah satu tahap pembuktian kinerja oleh para panitia untuk membekali calon jamaah haji dengan bekal ilmu agama sesuai dengan syari'at Islam. Kemudian tidak

lepas dari semua ini tentunya dalam berbagai kegiatan diluar Kementerian Agama Kabupaten Brebes juga tetap meningkatkan pengelolaan pada setiap pelaksanaan kegiatan.

C. Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017

Pelayanan adalah memberikan apa yang telah dibutuhkan oleh para jamaah haji selama mereka menjalankan ibadah haji baik ketika masih ditanah air maupun ditanah suci. Dalam proses kepada jamaahnya, kementerian agama kabupaten brebes melaksanakan sesuai dengan asas pelayanan public menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

a) Lokasi kementerian agama kabupaten brebes

Kementerian agama kabupaten brebes berlokasi di Jl. A. Yani No. 38 brebes, lokasi kementerian agama mudah diakses oleh para jamaah.

b) Prosedur pelayanan kementerian agama kabupaten brebes

1) Persyaratan

Setiap warga negara indonesia yang akan menunaikan ibadah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

(a) Beragama Islam

(b) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar

(c) Sehat Jasmani dan Rohani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter

(d) Bagi yang sudah berhaji dapat melakukan pendaftaran haji kembali setelah 10 tahun sejak keberangkatan haji terakhir

2) Persyaratan administrasi

(a) Foto copy ktp yang masih berlaku: 10 lbr

- (b) Foto copy kartu keluarga (kk) 1 lbr
- (c) Foto copy bukti diri (akta lahir/buku nikah/ijazah) 1 lbr
- (d) Foto copy paspor bagi yang pernah memiliki 1 lbr
- (e) Foto copy surat keterangan sehat 1 lbr
- (f) Foto copy buku tabungan haji 1 lbr
- (g) Pas foto berwarna terbaru ukuran 3 x 4 = 12 lbr dan 4 x 6 = 6 lbr dengan ketentuan latar belakang berwarna putih, warna pakaian/ krudung kontras, tidak memakai pakaian dinas, tidak menggunakankaca mata dan bagi laki-laki tidak berpeci serta tampak wajah minimal 80 %.

3) Pendaftaran haji

Prosedur pendaftaran calon jama'ah haji dengan sistem tabungan. alur pendaftaran calon jama'ah haji mendaftar yaitu :

- (a) Membuka tabungan haji pada Bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji (BPS-BPIH) yang ditunjuk pemerintah dengan saldo minimal 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah)
- (b) Datang ke puskesmas atau klinik untuk memeriksa golongan darah, tinggi badan, dan berat badan, bagi calon jama'ah yang belum mengetahui golongan darah, tinggi badan, dan berat badan.
- (c) Datang ke Kantor Kemenag Bagian Penyelenggaraan Haji Umrah setempat sesuai domisisli untuk :
 - (1) Mengisi Formulir surat permohonan pergi haji (SPPH), melakukan pengambilan foto dan sidik jari dengan membawa semua persyaratan administrasi
 - (2) Menyerahkan SPPH ke bank penerima setoran bpih untuk mendapatkan bukti setoran biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH) / nomor porsi
 - (3) Menyerahkan bukti setoran BPIH lembar kuning, biru dan merah yang telah dilegalisasi bank penerima

setoran ke kantor Kementerian Agama selambat-lambatnya 3 (tiga) hari setelah penyetoran

(4) Menunggu pengumuman pemerintah terkait jadwal keberangkatan dan proses pelunasan BPIH.

4) Tata Cara Pengurusan Paspor jama'ah

Setiap jama'ah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi harus memiliki paspor biasa 48 halaman dan telah memperoleh visa. Permohonan paspor dapat dilakukan secara perorangan atau kolektif yang dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Pengajuan permohonan paspor dilakukan melalui Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jama'ah haji atau Kantor Imigrasi terdekat.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengurusan paspor adalah:

- a) Jama'ah haji datang ke Kantor Imigrasi terdekat dengan membawa: fotokopi KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lembar bukti setoran lunas BPIH.
- b) Mengisi formulir Permohonan Dokumen Imigrasi (PERDIM) 11 dengan mengisi kolom nama minimal 3 suku kata.
- c) Surat rekomendasi dari Kantor Kemenag Agama Kabupaten/kota setempat.
- d) Pengambilan foto *biometric*, wawancara, dan penandatanganan paspor.

Jama'ah haji yang berdomisili di wilayah yang jarak tempuhnya jauh dari Kantor Imigrasi diberikan pelayanan *Mobile Unit* dalam penerbitan paspor sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada.

Selanjutnya, data identitas calon jama'ah haji pada paspor diintegritaskan dengan data pendaftaran jama'ah haji

yang ada di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dalam hal paspor telah dimiliki calon jama'ah haji dan masih berlaku paling sedikit enam (6) bulan terhitung tanggal saat keberangkatan, dapat digunakan untuk kegiatan ibadah haji.

Begitu paspor jama'ah selesai diterbitkan oleh Kantor Imigrasi segera diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota untuk dikirim ke Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi. Lalu Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi mengirimkan ke Kantor Kementerian Agama pusat.

5) Waktu pendaftaran

Pendaftaran haji dilakukan di kantor Kementerian Agama kabupaten Brebes setiap hari dan jam kerja, hari Senin-kamis : jam 08.00 s/d 15.30 WIB dan hari jum'at jam 08.00 s/d 16.00 WIB.

6) Menyusun pengelompokkan calon jamaah haji untuk dijadikan bahan penyusunan praman kloter/kelompok.

7) Menempelkan foto calon jamaah haji pada paspor dengan ketentuan:

- a) Ukuran foto sesuai dengan masing-masing halaman.
- b) Satu lembar foto ukuran 4 x 6 ditempelkan pada kulit belakang paspor dengan posisi sudut kanan atas.
- c) Penempelan harus menggunakan lem yang kuat dan tidak diperkenankan menggunakan steples. (wawancara dengan Wahyu Suprpto Staf PHU Brebes tgl 5 januari 2018)

8) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes atas nama Menteri Agama menandatangani paspor pada halaman 2 dan halaman A dengan ketentuan:

- a) Halaman 2 ditandatangani dan dibubuhi stempel Kementerian Agama Kabupaten Brebes pada sebelah kiri

- tanda tangan dan mencantumkan nama jabatan, nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP)
- b) Halaman lampiran A ditandatangani hanya mencantumkan nama jabatan tanpa nama penandatangan dan nomor induk pegawai (NIP), sedangkan pembubuhan stempel dinas cukup satu kali yaitu mengenai pasfoto calon jamaah haji.
- 9) Pembubuhan cap dinas (stempel) pada paspor harus mengenai foto dan pada halaman yang ditandatangani Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.
- 10) Mengoreksi dan mencocokkan:
- a) Data calon jamaah haji antara bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dengan data paspor haji.
- b) Pasfoto pada bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) dengan foto pada paspor haji.
- c) Kelengkapan halaman lembaran paspor haji yang terdiri dari 12 halaman dengan nomor halaman 1 sampai 12 serta 12 lembar lampiran dengan nomor halaman menggunakan alfabetis A sampai dengan L.
- 11) Mengirimkan paspor kembali dan bukti setor BPIH lembar kedua (berwarna merah muda) ke kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi (Depag RI, 2004: 5-7).

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan efisiensi dan efektifitas. Tujuan akuntabilitas untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji, untuk mewujudkannya maka kementerian agama kabupaten brebes memahami bahwa mereka harus mempertanggungjawabkan hasil kerja kepada masyarakat. Kementerian agama kabupaten brebes memiliki

visi dan misi dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya seksi PHU.

3. Kondisional

kondisional adalah kesesuaian kemampuan pemberi dan penerima pelayanan public dengan tetap berpegang dengan prinsip, efisien dan efektifitas. Kondisional yang diberlakukan oleh kementerian agama kabupaten brebes dalam bentuk pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan pendaftaran
 - a) Foto copy ktp yang masih berlaku: 10 lbr
 - b) Foto copy kartu keluarga (kk) 1 lbr
 - c) Foto copy bukti diri (akta lahir/buku nikah/ijazah) 1 lbr
 - d) Foto copy paspor bagi yang pernah memiliki 1 lbr
 - e) Foto copy surat keterangan sehat 1 lbr
 - f) Foto copy buku tabungan haji 1 lbr
 - g) Pas foto berwarna terbaru ukuran 3 x 4 = 12 lbr dan 4 x 6 = 6 lbr dengan ketentuan latar belakang berwarna putih, warna pakaian/ kerdung kontras, tidak memakai pakaian dinas, tidak menggunakankaca mata dan bagi laki-laki tidak berpeci serta tampak wajah minimal 80 %.
- b. Pelayanan bimbingan
 - 1) Pra haji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimanacara beribadah haji sesuai dengan tatacara ibadah haji..
 - 2) Pasca haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji, untuk mempertahankan kemabruran.

Tabel 1

Daftar Pembimbing Manasik Masal Jamaah Calon Haji

Kab. Brebes

Tahun 1438 H/2017 M

No	Nama	Pembimbing	Kloter
1	Drs. H. syauqi wijaya, M.M	Koordinator	
2	Drs. H. basyori, M.S.I	Karom 1	Kloter 8
3	Dr. KH. Rosjidi	Karom 2	Kloter 8
4	H. yasmi , S. Ag	Karom 3	Kloter 8
5	H. Umron, S. Ag	Karom4	Kloter 8
6	H. Astohari agus, SE	Karom5	Kloter 8
7	Drs. H. imam ghozali, M. Pdi	Karom6	Kloter 8
8	Drs. H. Cecep sopian	Karom7	Kloter 8
9	H. Makmur yusuf, S. Pd. I	Karom 8	Kloter 8
10	Drs. H. sanawi	Karom 1	Kloter 51
11	Drs. KH. Syifa cholil, M.Pd.I	Karom 2	Kloter 51
12	Drs. H. aspari, M.Pd	Karom 3	Kloter 51
13	Drs. H. syamsudin AP	Karom 4	Kloter 51
14	H. M aqso, M.Ag	Karom 5	Kloter 51
15	KH. A. muzani asyikin	Karom1	Kloter 52
16	H. Nasokhidin, S.Ag	Karom 2	Kloter 52
17	Drs. H. syahri thalib	Karom 3	Kloter 52
18	H. yusuf wibisono, BA	Karom 4	Kloter 52
19	H. masruri HS	Karom 5	Kloter 52
20	H. wadro suhendro, S.Ag	Karom 6	Kloter 52
21	H. maskuri, S.Ag	Karom7	Kloter 52
22	H. nursidik	Karom 8	Kloter 52
23	H. Ali mashudi, BA	Karom1	Kloter 53
24	H. bambang santoso	Karom 2	Kloter 53

25	Drs. H. Djauhar arifin	Karom 3	Kloter 53
26	H. M robikun, M.Pd	Karom4	Kloter 53
27	H. muhlason, S. Ag	Karom 5	Kloter 53
28	H. sa'dum	Karom 6	Kloter 53

Sumber : arsip kementerian agama kabupaten brebes

Tabel 2
JADWAL PELAKSANAAN
BIMBINGAN MANASIK JAMA'AH HAJI TINGKAT KABUPATEN
TAHUN 1438 H / 2017 M

Hari/Tanggal	Waktu	Materi	Narasumber
Selasa, 11-07-2017	07.30-08.00	Pendaftaran	Panitia
	08.00-08.30	Pembukaan	Panitia
	08.30-10.30	Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji	Drs. H. Imam Hidayat, M. Pd I
	10.30-12.00	Kebijakan teknis pelayanan kesehatan jamaah haji	DKK Kab. Brebes
Sabtu, 15-07-2017	07.00-08.00	Pendaftaran peserta	Panitia
	08.00-08.30	Pengenalan kloter	Panitia
	08.30-10.30	Keselamatan penerbangan	Dishub kab. Brebes
	10.30-12.00	Fiqih manasik haji praktis	KH. Labib Sodik s
	12.00-	Penutupan/doa	Panitia

Sumber: Arsip Kementerian Agama Kab Brebes

c. Pelayanan transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. 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).

Transportasi yang digunakan jamaah haji ketika di tanah air mulai pelepasan dari Islamic center brebes sampai ke

bandara Adi Sumarmo Solo dengan menggunakan bus dedy jaya dan dewi sri dengan fasilitas AC , televisi dan dengan tempat duduk yang nyaman. Dengan pelayanan transportasi yang dapat membuat jamaah merasa nyaman dan menikmati perjalanan ketika ditengah air (wawancara dengan Burhanuddin S.E. 28 september 2017, staf PHU).

d. Pelayanan konsumsi

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

Konsumsi yang dinikmati oleh para jamaah ketika manasik di tanah air masing-masing mendapatkan snack dan minum. Ketika di donohudan jamaah haji mendapatkan jatah makan 3 kali sebelum keberangkatan ke tanah suci. (Wawancara dengan jamaah Hj. Ma'rifah, 7 januari 2018)

4. Partisipatif

Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Jamaah calon haji kab. Brebes yang akan diberangkatkan ke tanah suci pada tahun 1438 H/2017 M berjumlah 1149 jamaah.

Tabel 3

Data jamaah haji kementerian agama kab. Brebes

Tahun 1438 H/ 2017

No	Kecamatan	Jumlah
1	Brebes	181

2	Jatibarang	42
3	Wanasari	136
4	Tanjung	51
5	Losari	55
6	Kersana	41
7	Bulakamba	157
8	Banjarharjo	38
9	Ketanggungan	81
10	Larangan	81
11	Bumiayu	72
12	Paguyangan	49
13	Tonjong	43
14	Sirampog	34
15	Bantarkawung	35
16	Salem	29
17	Songgom	24
Jumlah		1149

Sumber data: dokumen kementerian agama kabupaten Brebes tahun 2017

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa banyaknya jumlah jamaah haji yang tiap tahunnya melebihi seribu, menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Brebes telah sukses dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan para jamaah haji.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Bentuk pelayanan yang dilakukan kementerian agama kabupaten brebes dalam pelayanan kesamaan hak adalah mulai dari proses pelayanan pendaftaran yang mendapatkan pelayanan yang sama dengan jamaah lainnya, tidak sampai

pendaftaran saja pelayanan pembimbingan pun juga mendapatkan hak yang layak.

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.

Dalam pembimbingan yang dilakukan kementerian agama kabupaten brebes, tidak membedakan jamaah dari golongan, derajat serta sosial ekonomi dari jamaahnya melainkan semua jamaah kementerian agama semuanya sama. Kementerian agama telah menyusun penjadwalan berbagai kegiatan manasik haji, bermula dari manasik haji masal, manasik kecamatan yang dikoordinir oleh KBIH sampai manasik haji di tanah suci. Jadwal yang disusun tersebut dibagikan kepada jamaah agar dapat melaksanakan manasik dengan lancar.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. bentuk pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban yang dilakukan oleh kementerian agama seluruh jamaah yang sudah terdaftar sebagai jamaah haji yang akan diberangkatkan oleh pemerintah, maka jamaah akan mendapat hak dan kewajiban yang seimbang.

Menurut Hj. Ma'rifah jamaah haji tahun 2017 mengatakan bahwa para pengurus sangat ramah dan sabar dalam melayani para jamaah haji, penyampaian materi manasik haji oleh para pembimbing sangat mudah di pahami para

jamaah dengan kesabaran dan ketekunan mereka dalam membimbing. (Wawancara dengan Hj. Ma'rifah, 7 januari 2017 jamaah haji tahun 2017).

Selama memandu jamaah Haji, Pembimbing manasik selalu menghimbau kepada jamaah haji supaya selalu berkoordinasi dengan para KARU, KAROM dan Petugas KLOTER dengan sikap yang arif dan rajin mengingatkan seluruh jamaah haji untuk selalu mematuhi tata-tertib, tidak melanggar larangan, bersabar dalam semua keadaan, mampu mengendalikan emosi tidak mudah terpancing untuk berbuat *rofas*, *jidal* dan *fusuk*.(wawancara dengan H. M Dawud Fathoni. 5 januari 2017 jamaah haji tahun 2017)

D. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Dalam menjalankan setiap kegiatan memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraannya. Setiap penyelenggaraan pada tiap tahunnya tak luput dari kendala dalam pelaksanaannya, yang hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji.

1. Faktor pendukung

- a. Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji
- b. Sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan pendaftaran, seperti: ruangan ber AC, kursi tunggu, Koran dll.
- c. Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis.
- d. Sistem pelayanan pada jamaah yang teratur dan sistematis
- e. Tersedianya tempat pelayanan dengan adanya haji satu atap untuk kemudahan layanan
- f. Tersedianya BPS di dalam gedung satu atap yang memudahkan jamaah untuk mengefiensi waktu, tenaga dan biaya.

- g. Fasilitas jaringan yang mendukung terselenggaranya jaringan dengan SISKOHAT
 - h. Memberikan materi secara langsung lewat praktik manasik haji dengan mengerti tempat-tempat seperti berhentinya di Arafah, bermalam di Musdzalifah, mengelilngi Ka'bah, mengenal apa itu bukit Shofa dan Marwa, Sa'i, Thawaf kemudian melempar jumrah
 - i. Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan bimbingan manasik Haji.
2. Faktor penghambat
- a. Tidak sedikit calon jamaah haji yang berpendidikan rendah sehingga membuat beberapa jamaah kesulitan memahami materi-materi yang di sampaikan oleh pembimbing.

Tabel 4

Pendidikan jamaah haji

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	523
2	SLTP	137
3	SLTA	208
4	SM/D1/D2/D3	77
5	S1	194
6	S2	9
7	S3	1
Jumlah		1149

Sumber: Arsip Kementerian Agama Kab. Brebes

- b. Adanya jamaah lanjut usia yang membuat kurangnya daya konsentersasi pada jamaah lanjut usia, sehingga sering lupa dengan materi manasik yang disampaikan.
- c. Jaringan yang terkadang error
- d. Kurangnya transportasi untuk kendaraan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan

e. Adanya jamaah haji yang sakit saat ibadah haji

BAB IV

ANALISIS *ACTUATING* DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI

DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

A. Analisis Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Kementerian agama kabupaten brebes menginginkan memberikan pelayanan secara maksimal dan mencapai tujuan yang optimal. Untuk pencapaian tujuan secara maksimal dan optimal tersebut, organisasi membutuhkan manajemen. Berbicara tentang manajemen tidak lepas dari pembicaraan tentang fungsi-fungsi manajemen yang meliputi: *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Berkaitan dengan hal tersebut, penerapan fungsi *Actuating* lebih tepat untuk di bahas dalam penelitian ini. Proses *Actuating* dalam sebuah organisasi merupakan jantung atau motor dalam organisasi, hal ini Rosyad Saleh menyatakan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Dakwah Islam (1977: 101) bahwa penggerak mempunyai arti dan peranan yang sangat penting, sebab secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana). Oleh karena itu dengan fungsi penggerak inilah, ketiga fungsi manajemen lainnya akan berjalan dengan efektif.

Seksi PHU mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelayanan sehingga mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi jamaah. Hal ini mengikuti bila pemimpin mampu memberi motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian kepada bawahan 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 PHU Kementerian Agama Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

1. Penggerakkan Lingkungan Internal
 - a. Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk
 - b. menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.
 - c. Memberi penghargaan dan semangat dalam menjalankan tugastugasnya.
 - d. Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam memberikan pelayanan.
 - e. Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam melayani masyarakat atau calon jama'ah haji.
 - f. Memberikan kesempatan kepada staf-stafnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang haji.
2. Penggerakkan 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 Drs. H. Syauqi Wijaya, MM kasi PHU, 13 desember 2017)

Pernyataan kepuasan terhadap pelayanan bimbingan ibadah haji di kementerian agama pada tahun 2017 juga diungkapkan oleh jamaah haji yakni bapak M. Dawud Fathoni, jamaah haji kementerian agama brebes tahun 2017 sebagai berikut:

“saya bisa lebih mudah memahami materi apa yang disampaikan oleh pembimbing. Hal ini juga dikarenakan manasik di kelompokan ke KBIH-KBIH yang ada di brebes jadi lebih kondusif” (Wawancara dengan H. M Dawud Fathoni, jamaah haji tahun 2017. 7 januari 2018)

Kementerian Agama ka. Brebes, demi terealisasikan program-program yang telah di tentukan bersama seluruh petugas baik dari kementerian agama sendiri ataupun dari luar lembaga yang bekerja sama dan berusaha agar dapat memberikan pelayanan dan pembinaan dengan

baik calon jamaah haji dengan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Dengan berlangsungnya pelayanan ibadah haji membutuhkan kerjasama yang baik antara semua pihak oleh karenanya dalam penggerakkan semua kegiatan pelayanan ibadah haji masing-masing petugas saling mendukung dan membantu dan selalu mengadakan rapat koordinasi guna mengetahui perkembangannya. Rapat koordinasi dilakukan dengan petugas PHU yang dilakukan dengan rutin untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji di kementerian agamadan koordinasi dengan instansi yang terkait.

Proses *Actuating* ada beberapa poin yang menjadi kunci dari kegiatan manajemen atau disebut dengan langkah-langkah *Actuating* antara lain, sebagai berikut:

1) Pemberian Motivasi

Motivasi diartikan sebagai kemampuan seorang pemimpin dalam memberikan semangat sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasisesuai tugas yang dibebankan kepadanya (Munir, 2006:141).

Dalam memberikan motivasi kepada jamaah, pembimbing selalu mengingatkan dan meyakinkan jamaah bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang dilaksanakan dengan niat yang ikhlas dan tulus untuk mendapatkan berkah Allah SWT dan bukan untuk mendapatkan gelar haji semata, mendapatkan gelar haji yang benar-benar *mabrur*. cara pembimbing yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada jamaah agar pelaksanaan bimbingan manasik yang dilaksanakan dapat tercapai dengan sukses dan aman serta dalam melaksanakan ibadah haji, dan jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan hati ikhlas.

Pelaksanaanya kepala kantor kementerian agama melakukan pemberian motivasi secara hirarki dengan mekanisme memangil dari pelaksana teknisnya yaitu kasi penyelenggara haji dan umroh (PHU) dengan begitu kasi PHU memberi motivasi dengan staf melalui staf meeting yang dilakukan setiap 3 bulan sekali, kecuali ada kegiatan-

kegiatan tertentu yang mengharuskan melakukan staf meeting. Dengan diadakannya stafmeeting ini adanya perubahan secara signifikan.

2) Pemberian bimbingan

Dalam proses *Actuating* atau penggerakan anggota untuk melaksanakan tugas-tugas yang dikoordinasikan pada masing-masing bidang dibutuhkan suatu arahan atau bimbingan. Hal ini dimaksudkan untuk membimbing para anggota yang terkait guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah dirumuskan untuk menghindari penyimpangan (Munir 2006: 152).

Bimbingan manasik sendiri mempunyai tujuan yaitu memberikan sesuatu arahan kepada jamaah haji untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini manasik haji memberikan pemahaman tentang ibadah yang akan dijalani calon jamaah haji dalam melaksanakan bimbingan manasik teori maupun praktek. Kementerian agama dalam memberikan manasik berusaha agar semaksimal mungkin berjalan dengan efektif dan efisien kepada jamaah agar jamaah bisa lebih maksimal, mudah memahami apa yang dilakukan selama melaksanakan ibadah haji di tanah suci.

Proses bimbingan ibadah haji di kementerian agama jamaah haji melaksanakan bimbingan sebanyak 3 kali dengan 2 kali manasik masala tau manasik tingkat kabupaten, dan 1 kali manasik kecamatan selama 7 kali pertemuan. Untuk menambah pemahaman para jamaah kementerian agama bekerja sama dengan KBIH-KBIH yang ada di kabupaten brebes untuk melaksanakan bimbingan bagi jamaah haji selama 20 kali pertemuan.

Bimbingan dapat diartikan sebagai tindakan pemimpin yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas sesuai dengan rencana dan ketentuan-ketentuan yang sudah digariskan. Pembimbingan yang dilakukan oleh pemimpin terhadap pelaksana dilakukan dengan jalan memberikan perintah atau petunjuk atau usaha-usaha lain yang bersifat mempengaruhi dan menetapkan arah tindakan mereka.

Pemberian bimbingan yang dilakukan oleh kasi PHU yaitu dengan memberikan perhatian pada setiap perkembangan anggotanya, memberi nasihat yang berkaitan tugas yang bersifat membantu dan memberikan dorongan kepada staf. Kementerian agama mempunyai agenda mengenai dengan bimbingan yaitu bintel yang dilakukan setiap sebulan sekali hari rabu minggu pertama.

3) Koordinasi

Penjalinan hubungan atau koordinasi dibutuhkan untuk menjamin terwujudnya harmonisasi di dalam suatu kegiatan. Dengan penjalinan hubungan, dimana para pengurus atau anggota yang ditempatkan dalam berbagai bidang dihubungkan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan. (Shaleh, 1977: 124).

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.

Organisasi yang terbentuk sebuah tim atau kelompok dimana semua kegiatannya akan bersentuhan langsung dengan para anggotanya. Sebuah tim merupakan kelompok yang memiliki tujuan yang sama. Dalam organisasi dibutuhkan sebuah keharmonisan antara pemimpin dan pelaksana. Untuk menjamin terjadinya keharmonisan dan sinkronisasi dalam usaha, di butuhkan penjalinan hubungan atau koordinasi untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan. Dalam pelaksanaannya kementerian agama (PHU) melakukan koordinasi dengan staf atau bawahannya.

Penjalinan hubungan kementerian agama adalah dengan menunjukan jamaah untuk menjadi coordinator untuk jamaah yang dalam istilah yaitu karom (ketua rombongan) dan karu (ketua regu). Dengan adanya kedua koordinator tersebut bertugas untuk mengkoordinasikan jamaah pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Dalam hal ini khususnya karom yang harus berkomunikasi dengan pembimbing di tanah suci.

4) Penyelenggara komunikasi

Komunikasi dibutuhkan untuk timbal balik antara pimpinan dengan para pelaksana kegiatan yang artinya kinerja komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai (Munir, dan Ilahi, 2006:159).

Komunikasi antara pemimpin dan pelaksana merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kegiatan. Dengan pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh kementerian agama dengan anggotanya yang dilakukan melalui staf meeting yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Sedangkan penyelenggaraan komunikasi antara pembimbing dengan jamaah dapat berlangsung ketika proses bimbingan berlangsung. Komunikasi yang dilakukan oleh pembimbing kepada jamaah yaitu Tanya jawab seputar ibadah haji untuk memberikan pemahaman yang sempurna kepada calon jamaah haji terhadap materi yang di sampaikan.

5) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan

Pengembangan atau peningkatan pelaksana mempunyai arti penting bagi aktifitas *actuating*. Sebagaimana dijelaskan Rosyad (1977: 130) adanya pengembangan terhadap pelaksana berarti adanya kesadaran, kemampuan, keahlian dan ketrampilan untuk selalu ditingkatkan dan dikembangkan.

Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan mempunyai arti penting dalam proses organisasi, sebab dengan adanya usaha mengembangkan para pelaksana, yang berarti kesadaran, kemampuan,

keahlian, dan ketrampilan para pelaku ditingkatkan dan dikembangkan sesuai dengan tuntutan zaman, maka proses penyelenggara diharapkan berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan tingkat pelaksanaan dilakukan dengan cara mengikuti bimbingan atau diklat keagamaan Semarang maupun di selenggarakan oleh Kanwil dalam rangka untuk meningkatkan kualitas SDM dalam pelayanan. Dalam hal ini Kementerian Agama mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji agar dapat mempermudah jamaah dalam memahami materi manasik dengan metode seminar yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama.

Pelayanan haji terpadu satu atap (PHT satap) atau lebih dikenal dengan gedung layanan satu atap adalah kebijakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan haji bagi warga Kabupaten Brebes. Pelayanan yang di berikan meliputi: tabungan haji, pembayaran setoran awal biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH), layanan perolehan porsi haji oleh Bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji (BPS BPIH), pelayanan pemeriksaan haji atau surat keterangan sehat dokter, pemotretan, pencetakan dan penggandaan foto haji.

Layanan haji satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Brebes dapat membantu para jamaah haji dalam pendaftaran haji. Pelayanan haji satu atap ini dilakukan melalui dua fase yaitu calon jamaah mendaftar ke Kemenag lalu ke bank dan jamaah sudah bisa mendapatkan nomor porsi.

Penyederhanaan pendaftaran haji adalah kebijakan yang dapat mengurangi waktu untuk pendaftaran haji, yang sebelumnya bisa menghabiskan waktu sampai dua hari. Dengan adanya gedung layanan satu atap ini jamaah bisa langsung pergi ke lokasi gedung satu atap yang berada di Kementerian Agama Kabupaten Brebes dengan proses pelayanan yang dapat mengurangi waktu dan memudahkan bagi jamaah

B. Analisis SWOT faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Dalam melaksanakan kegiatan, setiap lembaga akan mengalami hambatan-hambatan disetiap pelaksanaannya. Begitupula dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi lembaga. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treats*) (Rangkuti, 2005: 18 - 19). Dalam menganalisa data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi penyelenggaraan manasik tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan ibadah haji yaitu: faktor internal dan faktor eksternal. Dalam analisis SWOT yang merupakan faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan ibadah haji, baik faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat. Sedangkan factor eksternal merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi penyelenggaraan manasik haji. Analisis SWOT kementeriann agama kabupeten brebes adalah sebagai berikut:

a. Faktor internal

1. Kekuatan (*strengths*)

- a) Kementerian Agama berada pada lokasi yang strategis untuk dijangkau. Yaitu berada di tengah kota dan mudah djangkau dari berbagai wilayah di Brebes
- b) Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis
- c) Sistem pelayanan bimbingan manasik secara langsung menjadikan pembimbing lebih dekat dengan jamaah.
- d) Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran

pelaksanaan pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten brebes.

- e) Tersedianya tempat bimbingan praktek yang luas sehingga calon jamaah haji akan mudah untuk memahami hal tentang haji.
 - f) Kementerian agama dalam pelayanan bimbingan manasik haji memberikan pembinaan, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, pelayanan transportasi dan perlindungan.
 - g) Tersedianya BPS di dalam gedung satu atap yang memudahkan jamaah untuk mengefisiensi waktu, tenaga dan biaya.
2. Kelemahan (*weaknesses*)
- a) Latar belakang jamaah baik dari segi usia, pendidikan sosial dan budaya, sangatlah berbeda-beda dengan semua itu akan mempengaruhi untuk bimbingan manasik haji.
 - b) Menjaga keamanan bagi jamaah haji kurang maksimal.
 - c) Adanya jamaah haji yang sakit saat ibadah haji

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Faktor internal dalam analisis SWOT adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Kekuatan (*strengths*) Kementerian Agama mempunyai pengalaman untuk melayani pelayanan ibadah haji. Tersedianya pembimbing yang profesional, berada pada lokasi yang strategis untuk dijangkau. Yaitu berada di tengah kota dan mudah dijangkau dari berbagai wilayah di Brebes, Sistem bimbingan manasik secara klasik dan praktek secara langsung menjadikan pembimbing lebih dekat dengan jamaah. Sedangkan kelemahan (*weaknesses*) kementerian agama Brebes adalah jaringan yang terkadang error, kurangnya transportasi untuk kendaraan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan, latar belakang jamaah baik dari segi usia, pendidikan sosial dan budaya yang sangat berbeda-beda dengan semua itu akan mempengaruhi untuk bimbingan manasik haji, menjaga keamanan

bagi jamaah haji kurang maksimal, adanya jamaah haji yang sakit saat ibadah haji, dan adanya pembatasan calon jamaah di Kementerian Agama.

b. Faktor eksternal

1. Peluang (*opportunities*)

a) Meningkatnya jumlah jamaah yang mendaftar haji

2. Ancaman (*threats*)

a) Berkurangnya jamaah dalam penyelenggaraan manasik

b) Adanya calon jamaah haji yang lanjut usia membuat kurangnya daya konsentrasi pada jamaah lanjut usia

c) keamanan kurang maksimal.

Dari data di atas dapat penulis tarik kesimpulan Faktor eksternal dalam analisis SWOT adalah peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Peluang (*opportunities*) yang ada dalam Kementerian Agama kab. Brebes adalah Meningkatnya jumlah jamaah yang mendaftar haji di kementerian agama. Sedangkan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh kementerian agama kab. Brebes adalah berkurangnya jamaah dalam penyelenggaraan bimbingan manasik, Adanya calon jamaah haji yang lanjut usia membuat kurangnya daya konsentrasi pada jamaah lanjut usia, dan keamanan yang kurang maksimal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang berjudul “Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017”. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi fungsi *actuating* dalam pelayanan di Kementerian agama kabupaten Brebes telah melaksanakan pelayanan dengan baik terhadap jamaah haji, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan yang meliputi:
 - a. Kemudahan 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)
2. Faktor pendukungnya adalah Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan pendaftaran, seperti: ruangan ber AC, kursi tunggu, Koran dll, Adanya keramahan dari petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, Sistem pelayanan pada jamaah yang teratur dan sistematis, Tersedianya tempat pelayanan dengan adanya haji satu atap untuk kemudahan layanan, Tersedianya BPS di dalam gedung satu atap yang memudahkan jamaah untuk mengefisiensi waktu, tenaga dan biaya, Fasilitas jaringan yang mendukung terselenggaranya jaringan dengan SISKOHAT, Memberikan materi secara langsung lewat praktik manasik haji dengan mengerti tempat-tempat seperti berhentinya di Arafah, bermalam di Musdzalifah, mengelilngi Ka’bah, mengenal apa itu bukit Shofa dan Marwa, Sa’i, Thawaf kemudian melempar jumrah, Adanya koordinasi yang rapi dan

mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan bimbingan manasik Haji. Sedangkan factor penghambat adalah Tidak sedikit calon jamaah haji yang berpendidikan rendah sehingga membuat beberapa jamaah kesulitan memahami materi-materi yang di sampaikan oleh pembimbing, Kurangnya transportasi untuk kendaraan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Saran – Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, penulis berusaha memberikan saran – saran demi tercapainya Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017. Saran – Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak pembimbing hendaknya selalu memperhatikan calon jamaah dalam pelaksanaan Manasik agar lebih fokus pada pelaksanaan Manasik Haji tidak hanya memerikan teori dan praktek saja dan yang lebih penting agar suasana bimbingan dalam menjalankan Manasik Haji berlangsung dengan maksimal.
2. Untuk calon jamaah haji hendaknya lebih disiplin dalam mengikuti Manasik Haji dan berusaha untuk memperhatikan instruksi dari pembimbing serta mempelajari buku – buku panduan haji karena Manasik Haji itu penting sebagai persiapan yang harus dilakukan calon jamaah haji sehingga hajinya akan menjadi haji yang mabrur.

C. Penutup

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik meskipun demikian masih terdapat kekurangan karena berkat kekuatan dari-Nya, penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin, namun tentunya tetap terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan

skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsy, Bagira.1999. *Fiqh Praktis Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aqila, Umi, 2008, *Panduan Praktis Haji &Umroh*. Jakarta: Al-Maghfiroh.
- Arikunto, Subarsimi. 1998. *ProsedurPenelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- Aziz, Abdul. 2007.*Ibadah Haji DalamSorotan Public*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Azwar, Saifudin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Bachtiar, Wardi. 1997.*Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: Logos.
- Cholih, Abdul, 2011. *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Cholih, Abdul. 2011. *Manajemen Haji Dan Wisata Religi*, Yogyakarta: MitraCendikia.
- _____ . 2011. *Panduan Manasik Haji*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Departemen Agama RI. 1993. *Al-Quran Dan Terjemahanya*. Surabaya: Surya Cipta Aksara.
- Departemen Agama RI Direktorat Jenderal, 2010. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji (Pendaftaran, Penyiapan dokumen, Akomodas dan Perjalanan Haji*, Jakarta.
- Departemen Agama RI. 2002. *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*. Jakarta: LEMBKOTA.
- Departemen Agama Direktorat Jenderal,2007. *Pedoman Peragaan Manasik Haji*, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi kedua. Jakarta: balai pustaka. 1994.
- Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI.2012.*Strategi pencitraan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1433H/2012*. Jakarta.
- Echols, JhonM,dkk, 2014, *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Erwin Tisnawati Sule Dan Kurniawan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

- Farid, Ishak. 1999. *Ibadah Haji Dan Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gayo, Iwan, 2000, *Buku Pintar Haji Dan Umroh*. Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- H Siagian. 1977 *Management Suatu Pengantar* Cet. 1, Bandung: Alurni.
- Hadari,H. Nawawi. 1996. *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko.T.Hani,2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2001 . *Manajemen (Dasar-Dasar, Pengertian Dan Masalah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 1996. *Organisasi Dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jaelani, Ahmad, 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji & Umroh*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Khayan, Abu, 2010. *Tuntunan Praktis Ibadah Haji dan Umroh*, Semarang: Lembaga Bimbingan.
- Majid, Ahmad Abd, 1993. *Seluk Beluk Ibadah Haji Dan Umroh*, Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Manulang, M. 1981. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: BalaiAksara.
- _____. 1983. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metotologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Munir, M, Dkk, 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media,
- Nahrawi, Nahar. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Nidjam, Achmad, Dkk. 2006. *Manajemen Haji* Cet. 1, Jakarta: Mediacita.
- Pimay, awaludin, 2009, *Fiqh Haji dan Umroh*, Semarang: Fakultas Dakwah IAIN Walsongo Semarang.
- Ramli, Ahmad, 1969. *Perjalanan Haji*. Jakarta: Tintomas.
- Rokhmad, Ali. 2011. *Mengelola Haji Dengan Hati*, Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji.

Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
Shaleh, Abdul Rosyad.1997. *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.

Siagian, Sondang P. 1989. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bina Aksara,
Singarimbun, Masri Dan Effendi Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:
LP3ES.
Siswanto, 2005.*Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Stoner, James AF, 1995. *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.

Surakhmad, Winarno. 1904. *Pengantar Peneliti Ilmiah, Dasar Metode Teknik*.
Bandung: Tarsito.
Sutopa, Sryanto dan Adi, 2003 *Pelayanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
Tata Sukayat,2016. *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Agama Cet. 1*,
Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
Tengku, Muhamad Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, Semarang: PT.
PustakaRizki Putra.

Terry, George R, 2003. *Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Thohir, Mudjahir. 2004. *Talbiyah di Atas Ka'bah*, Jogjakarta: Alenia Printika.

Usman, Husnaini. 2009. *Manajemen (Teori, Praktik, dan Pendidikan)*. Jakarta:
Bum Aksara.

Winardi, 2009. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Offset Alumni.

Yanis, Muhajirin dkk. 2015. *Pengenalan Program Sertifikasi Dan Kebijakan
Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh*,(Jakarta: Kementerian Agama
Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.

Yusuf, Nasir. 1985. *Problematika Manasik Haji*. Bandung: Pustaka.

Instrumen Wawancara

Pertanyaan Terkait Pelayanan Kementerian Agama di kabupaten brebes (Pengurus dan Pembimbing)

1. Apa saja sarana dan prasarana termasuk fasilitas yang dimiliki kementerian agama terkait dengan pelayanan?
2. Apa saja fungsi sarana pelayanan di kementerian agama?
3. Apa saja bentuk pelayanan di kementerian agama?
4. Apa saja tahapan pelayanan di kementerian agama?
5. Apa saja persyaratan teknis dan administratif pelayanan di kementerian agama?
6. Bagaimana prosedur pelayanan di kementerian agama?
7. Apa saja strategi yang diterapkan kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji?

Pertanyaan Terkait dengan Implementasi *actuating* Kementerian Agama dalam pelayanan ibadah Haji di Kabupaten Brebes

1. Pemberian motivasi
 - a. Bagaimana cara pembimbing memberikan motivasi terkait dengan pelayanan di kementerian agama? Kapan dan apa saja bentuknya?
2. Bimbingan
 - a. Bagaimana cara pembimbing memberikan bimbingan kepada para anggota kementerian agama untuk meningkatkan mutu pelayanan?
 - b. Apa saja bentuk bimbingan yang dilakukan oleh kementerian agama kepada jamaah haji?
 - c. Kapan bimbingan kementerian agama kepada jamaah haji dilaksanakan?
 - d. Apa dampak yang terjadi setelah kementerian agama melakukan bimbingan kepada jamaah haji?

3. Penyelenggaraan komunikasi

- a. Bagaimana cara pembimbing kementerian agama mengatasi jika terjadi benturan komunikasi dalam kementerian agama?
- b. Apa saja bentuk komunikasi yang dilakukan kementerian agama dalam pelayanan kepada jamaah haji?

4. Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan

- a. Apa yang dilakukan kemenag untuk meningkatkan kapasitas, keahlian dan ketrampilan anggota dalam menunjang keberhasilan pelayanan?

5. Apakah selama ini sistem penggerakkan yang diterapkan dapat menunjang keberhasilan kementerian agama dalam pelayanan jamaah?

6. Terkait dengan faktor pendukung dari lingkungan dalam (*internal*) dan lingkungan luar (*eksternal*) implementasi actuating dalam pelayanan jamaah di kementerian agama

a. Kekuatan

- 1) Apakah kementerian agama memiliki ketrampilan dalam menjalankan pelayanan kepada jamaah? Mengapa?
- 2) Bagaimana loyalitas pegawai kepada kementerian agama dalam pelayanan ibadah haji?
- 3) Apakah sumber daya manusia yang dimiliki kementerian agama cukup memadai? Misalnya pendidikannya?
- 4) Bagaimana tenaga ahli yang ada di kementerian agama dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji?
- 5) Apakah kementerian agama memiliki dana yang memadai untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah?
- 6) Bagaimana motivasi dari pihak ketua kepada anggota dalam menjalankan pelayanan jamaah haji ?

- 7) Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki kementerian agama sudah mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji?

b. Peluang

- 1) Bagaimana kerjasama dan komunikasi anggota kementerian agama dalam menjalankan setiap pelayanan kepada jamaah haji? apakah memberikan peluang?
- 2) Bagaimana dukungan pemerintah kepada kementerian agama dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah haji? apakah memberikan peluang untuk menunjang keberhasilan pelayanan?
- 3) Apa saja peluang kementerian agama untuk mewujudkan keberhasilan pelayanan yang ada? Misalnya hubungan dengan lembaga lain

7. Terkait dengan faktor penghambat dari lingkungan dalam (*internal*) dan lingkungan luar (*eksternal*) yang dihadapi kementerian agama terkait dengan penggerakkan (*actuating*) dalam pelayanan jamaah haji di Kabupaten brebes?

a. Kelemahan

- 1) Apakah sumber daya manusia yang dimiliki kementerian agama terbatas? Apa saja? Mengapa?
- 2) Bagaimana rekrutmen anggota kemenag? Apakah sesuai dengan tujuan kementerian agama dalam melayani jamaah haji?
- 3) Bagaimana kedisiplinan segenap anggota kementerian agama dalam menjalankan setiap pelayanan yang ada?
- 4) Apakah setiap anggota kementerian agama memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan setiap pelayanan yang ada?
- 5) Apakah pendidikan setiap anggota kementerian agama mendukung dalam menjalankan setiap pelayanan?
- 6) Bagaimana komitmen segenap anggota kemenag dalam menjalankan pelayanan?

7) Apakah jaringan komunikasi dan informasi yang dimiliki kementerian agama dalam memberikan pelayanan sudah cukup memadai? Atau masih terbatas?

b. Ancaman

1) Bagaimana dukungan pemerintah dalam pelayanan yang dilakukan oleh kementerian agama?

Pertanyaan yang diajukan kepada Jamaah Haji kementerian agama kabupaten brebes

1. Menurut Anda bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh kementerian agama kepada para jamaah haji? Apakah sudah maksimal?

2. Apa saja kekurangan-kekurangan yang dimiliki kementerian agama dalam pelayanan kepada para jamaah haji?

3. Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh kementerian agama terkait dengan pelayanan kepada jamaah haji?

4. Apa harapan Anda terkait dengan pelayanan kementerian agama kepada jamaah haji?

Kegiatan pelayanan









**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

Jalan Walisongo Nomor 3-5 Semarang 50185
Telp/fax: (024) 7615923, Website: lppni.walisongo.ac.id, Email: lp2m@walisongo.ac.id

PIAGAM

Nomor : B-207/Un.10.0/L.1/PP.03.06/03/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa :

Nama : **UMI FATMAH**
NIM : **131311116**
Fakultas : **DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Mandiri Inisiatif Terprogram (KKN MIT) Angkatan ke-3 Semester Gasal Tahun Akademik 2016/2017 dari tanggal 12 Januari 2017 sampai tanggal 25 Februari 2017 di Kelurahan Pesantren, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, dengan nilai :

82 (**4,0 / A**)

Semarang, 30 Maret 2017



H. Sholihan, M.Ag
NIP. 19600604 199403 1004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK

JL. Bhayangkara Baru No. 8 A Demak 59515
Telp. (0291) 685878 - fax (0291) 685260
www.kabdemakkemenag.go.id

Sertifikat

Praktek Pengalaman Lapangan
Nomor/Kk. 11 21/1/Hj 00/09/2016

Kedua Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menerangkan dengan sesungguhnya bahwa

Nama : Umi Fatmah
NIM : 131311116
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Telah melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) pada instansi yang kami pimpin,

Pada tanggal 01 Juli s/d 31 Agustus 2016

dengan hasil "**BAIK SEKALI**".

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demak, 01 September 2016

Kepala



Muhammad Thobiq

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Umi Fatmah
2. TTL : Brebes, 14 Januari 1996
3. NIM : 131311116
4. Alamat : Songgom Lor RT. 04/ RW. 002 Kecamatan Songgom Kabupaten Brebes
5. Email : ufatmah213@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. MI AL- Wathoniyah Lulus tahun 2007
 - b. SMP N 3 Songgom Lulus tahun 2010
 - c. SMK N 3 Purwokerto Lulus tahun 2013
 - d. UIN Walisongo Semarang Lulus tahun 2018
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok pesantren Al-Hidayah Karangsuci Purwokerto
 - b. Pondok Pesantren Al-Ma'rufiyah

Semarang, 18 Januari 2018

Umi Fatmah
NIM. 131311116