

BAB III
MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI
KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES
(TAHUN 2006-2007)

A. Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji yang dikordinir oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam hal ini tugas dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah memberikan pelayanan kepada jama'ah haji di Kabupaten Brebes.

Dalam pelaksanaan ibadah haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji perlu adanya sebuah pengelolaan yang tepat dan efektif, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Undang-Undang RI No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang ketentuan umumnya adalah sebagai berikut:

- Warga Negara adalah warga Republik Indonesia.
- Pemerintah adalah pemerintah Indonesia.
- Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima yang merupakan kewajiban bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.

- Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji.
- Calon jama'ah haji adalah Warga Negara yang beragama Islam, memenuhi syarat, dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan undang-undang ini.
- Jama'ah haji adalah jama'ah yang sedang atau yang telah selesai menunaikan ibadah haji pada musim haji tahun yang bersangkutan.
- Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang selanjutnya disebut BPIH, adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh calon jama'ah haji untuk menunaikan ibadah haji.
- Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembinaan tentang ibadah haji.
- Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan calon jama'ah haji.
- Paspor haji adalah paspor yang diberikan kepada calon jama'ah haji dalam menunaikan ibadah haji.
- Akomodasi adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampung sementara pada waktu jama'ah di tempat embarkasi atau di tempat debarkasi dan pemonudukan selama di Arab Saudi.
- Transportasi adalah pengangkutan jama'ah haji mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi dan pemulangan kembali ke tempat embarkasi asal di Indonesia.

- Musim haji adalah jangka waktu tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji.
- Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggara ibadah haji dengan pelayanan khusus.
- Ibadah umroh adalah umroh yang dilaksanakan diluar musim haji.
- Dana Abadi Umat adalah sejumlah dan yang diperoleh dari hasil efisiensi biaya penyelenggaraan ibadah haji dan dari sumber lain.
- Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang agama.

Pasal 2

Setiap warga Negara yang beragama Islam mempunyai hak untuk menunaikan ibadah haji.

Pasal 3

Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan setiap warga Negara yang menunaikan ibadah haji.

Adapun beberapa hal yang mempengaruhi terhadap proses pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:

1. Memiliki Dasar Pijakan

Adapun dasar pijakan dari pelaksanaan ibadah haji adalah sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- b) Keputusan Presiden Nomor I Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- c) Keputusan Menteri Agama Nomor 168 Tahun 2000 Tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama.
- d) Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata kerja Departemen Agama.
- e) Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Pokok-Pokok Organisasi dan Tata Kerja Kantor Departemen Agama Wilayah Departemen Agama Propinsi dan Kantor Kota/Kabupaten (Departemen Agama, 2005: 1)

2. Fasilitas

Dalam menjalankan tugas Seksi Penyelenggara Ibadah Haji menempati disebuah ruangan yang telah disediakan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes, yang beralamatkan Jl. Jend. A. Yani. No. 138. Brebes 52212. Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah didukung dari berbagai fasilitas yang memadahi sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

1. Meja kerja dan meja tamu.
2. Kursi kerja dan kursi tamu.

3. Komputer.
4. Almari dokumen.
5. Mesin ketik.
6. Televisi.
7. Kipas angin (Hasil wawancara Bapak Wahyu Staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, Kamis 22 Oktober 2009).

B. Bentuk Pelayanan pra haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes.

1). Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji adalah kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan, penyetoran BPIH dan mendaftarkan diri kepada Kantor Departemen Agama Kota atau Kabupaten, domisili bagi masyarakat yang bermaksud untuk menunaikan ibadah haji dan dapat dilakukan pada setiap hari kerja tanpa dibatasi kuota nasional. Pendaftaran calon jama'ah haji dilaksanakan di Kantor Departemen Agama Kota atau Kabupaten, sesuai dengan domisili calon jama'ah haji. Adapun proses pelayanan pendaftaran jama'ah haji adalah sebagai berikut:

- 1) Calon jama'ah haji datang ke Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes untuk mendapatkan SPPH.
- 2) Kemudian ke BPS BPIH menyetorkan minimal 20.100.000,00 juta untuk mendapatkan no porsi.

- 3) Kembali ke Kantor Departemen Agama Kabupaten untuk menyerahkan setoran awal 2,3,4, dilengkapi foto untuk proses scanning foto.
- 4) Dalam pendaftaran calon jama'ah haji ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi. Adapun bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam bermaksud melaksanakan ibadah haji diwajibkan memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. Beragama Islam.
 - b. Sehat jasmani dan rohani (Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas).
 - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.
 - d. Mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
 - e. Menyetorkan BPIH (Setoran awal dan penuh).

Bagi warga negara asing yang beragama Islam dan berdomisili di Indonesia berlaku ketentuan sebagaimana ketentuan persyaratan pada pasal 3, ditambahkan dengan persyaratan lainnya berupa:

- 1) Memiliki bukti atau keterangan beragama Islam.
- 2) Memiliki paspor kebangsaan yang berlaku atas nama diri sendiri dan berangkat haji dengan menggunakan paspor asal kenegaraannya yang masih berlaku sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak hari keberangkatan haji.
- 3) Memiliki dokumen keimigrasian atau izin tinggal yang berlaku sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak hari keberangkatan haji.

- 4) Memiliki izin masuk kembali (*re-entry permit* ke Indonesia).
- 5) Tidak termasuk dalam Daftar Cegah Tangkal (Wawancara dengan Bapak Drs. H. Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 26 Oktober 2009).

2) Pelayanan Biaya Ibadah Haji atau Tabungan Haji

Semua jama'ah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk membayar biaya haji. Biaya haji dapat dilakukan dengan tabungan haji. Tabungan haji yang ada di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dilakukan dengan berkerjasama dengan bank-bank swasta atau pemerintah (Wawancara dengan Bapak Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 26 Oktober 2009).

3) Pelayanan Pengantar Kesehatan tahap I

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, peralatan dan pemeliharaan kesehatan calon jama'ah haji untuk menjaga agar jama'ah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama perjalanan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jama'ah haji telah dimulai sejak dini melalui puskesmas, kabupaten/kota dengan melibatkan semua unsur petugas kesehatan. Dengan mengetahui kondisi kesehatan calon jama'ah haji sejak dini, maka pembinaan kesehatan dapat diarahkan untuk mengurangi atau menghilangkan penyakit yang dideritanya sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat dilakukan dengan sempurna oleh jama'ah haji yang bersangkutan.

4) Pelayanan BPIH

Setelah mendapatkan pengantar kesehatan selanjutnya melakukan pelunasan BPIH. Adapun tahapan yang dilakukan dalam pelunasan BPIH adalah sebagai berikut:

- 1) Setelah melakukan pemeriksaan kesehatan tahap I, datang ke BPIH untuk melunasi BPIH dengan menunjukkan hasil pemeriksaan kesehatan.
- 2) Setelah melunasi BPIH, calon jama'ah haji melaporkan diri ke Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dengan menyerahkan bukti setoran lunas, pas foto terbaru ukuran 3x4 = 28 lembar, 4x6 = 8 lembar, latar belakang putih dengan ukuran muka tampak 70-80%.

5) Pelayanan Pengantar Kesehatan tahap II

Pemeriksaan yang ke II dikoordinir oleh Dinas Kesehatan, Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes hanya mensosialisasikan waktu dan tempatnya saja. Untuk selanjutnya pemeriksaan dilakukan di Dinas Kesehatan daerah dilakukan secara lebih teliti dengan tenaga pemeriksa dan fasilitas yang lebih baik serta merupakan penentuan akhir layak atau tidaknya calon jama'ah haji berangkat ke Arab Saudi. Dalam hal ini juga dilakukan pemeriksaan tes kehamilan, pembinaan dan penyuluhan kesehatan, pelayanan rujukan dan pengamatan penyakit.

6) Pelayanan Pembentukan Regu Rombongan dan Kloter

Sebelum diberangkatkan jama'ah haji dibentuk dulu regu rombongan dan kloter, masing-masing di sini akan dipilih ketuanya dari masing-masing kloter. Dalam pelayanan pembentukan regu dan kloter

calon jama'ah haji yang tergabung dalam KBIH, pembentukan regu dan rombongan diatur oleh KBIH sedangkan calon haji non KBIH diatur oleh Kantor Departemen Agama Kota/Kabupaten dan dikoordinir oleh Kantor Wilayah Departemen Agama Daerah, didaerah kota ada pembinaan karu Karom.

7) Pelayanan Manasik Haji masing-masing Kecamatan

Pelayanan manasik Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dilakukan disetiap kecamatan-kecamatan yang berada dibawah koordinasi Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes. Manasik haji diadakan di kecamatan sesuai domisili calon haji dengan pertemuan 10 x pertemuan.

8) Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jama'ah Haji

Jama'ah haji diberangkatkan dari asrama haji embarkasi yang dikoordinir oleh Kabupaten/Kota sesuai dengan jadwal kloter. Begitu juga dengan pemulangan jama'ah dari Arab Saudi sampai di Debarkasi, sesuai dengan jadwal kloternya masing-masing yang dikoordinir oleh Kabupaten/Kota masing-masing.

9) Pelayanan Seragam Pakaian Haji

Dalam pelayanan seragam calon jama'ah haji dikoordinir oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yang dipakai saat menunaikan ibadah haji. Namun seragam dan perjalanan keasrama haji merupakan komponen diluar BPIH, ditanggung oleh masing-masing calon haji.

C. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes

Pelayanan yang ada di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes merupakan salah satu bentuk kegiatan yang sangat diutamakan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam sebuah pelayanan tentunya dibutuhkan sebuah manajemen yang mampu dalam menangani bidang tersebut. Manajemen sangatlah menentukan sekali dalam mewujudkan salah satu tujuan dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes khususnya di Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji.

Seksi Penyelenggara Ibadah Haji mempunyai peran yang sangat penting dalam manajemen pelayanan sehingga mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi jama'ah haji.

Suatu pekerjaan akan berjalan dengan baik apabila dilakukan sebuah persiapan. Begitu juga dengan Seksi Penyelenggara Ibadah Haji, ketua seksi pasti menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan jama'ah haji. Hal ini tidak terlepas dari fungsi manajemen yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Dari keempat fungsi manajemen tersebut pasti digunakan dalam menjalankan program kerja agar tujuan dapat berjalan dengan lancar.

Menurut bahasa, manajemen adalah pengetahuan tentang perencanaan, organisasi, pengarahan dan pengawasan atau evaluasi yang

semua ini dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan manajemen dapat ditempuh dengan 4 hal yaitu:

1. Perencanaan.
2. Organisasi.
3. Penggerakan.
4. Pengawasan/Evaluasi.

Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes.

Adapun penerapan 4 fungsi manajemen dalam pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Haji

Dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji yang pertama dilakukan adalah membuat rencana terlebih dahulu. Perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dapat berjalan dengan lancar didukung oleh pengontrolan perencanaan dengan menggunakan rumus 5 W + 1 H.

a) *What* (Apa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang apa yang akan dikerjakan, sumber daya dan sumber dana apa yang dibutuhkan, sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ini. Tindakan yang harus dilakukan adalah sebelum mendaftarkan calon

jama'ah haji, terlebih dahulu harus memperhatikan kelengkapan administrasi dan setelah itu memberikan kelengkapan haji seperti buku pedoman haji, buku kesehatan dan buku do'a.

b) *Who* (Siapa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang mengikuti kegiatan dan siapa yang melaksanakan kegiatan dalam menjawab ini, bahwa dalam pelaksanaan haji langsung ditangani oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes sesuai keputusan Menteri Agama No 372 dengan sasaran masyarakat muslim Kabupaten Brebes.

c) *Where* (Dimana)

Sesuai dengan pernyataan ini yaitu tempat yang strategis untuk melaksanakan kegiatan. Dalam hal ini Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dalam melaksanakan setiap kegiatan sudah menetapkan lokasi pada setiap kegiatan tersebut. Misalnya pendaftaran calon jama'ah haji dan bimbingan manasik haji di Asrama Haji Daerah Kabupaten Brebes.

d) *When* (Kapan)

Dalam menjawab pertanyaan ini membutuhkan suatu keterangan tentang waktu yang tepat dalam pelaksanaan setiap kegiatan. Misalnya waktu pendaftaran haji yang dilaksanakan sepanjang tahun setiap hari dan jam kerja.

e) *Why* (Mengapa)

Pertanyaan ini menghendaki suatu jawaban tentang mengapa kegiatan itu dikerjakan. Dalam merumuskan kegiatan ini Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umroh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes berdasarkan Undang-Undang RI No 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

f) *How* (Bagaimana)

Pertanyaan ini menekankan pada pelaksanaan teknis. Dalam menjawab ini Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dalam melaksanakan kegiatan seperti pendaftaran calon jama'ah haji dimulai pada jam kerja pada pukul 08.00-14.00 WIB.

Salah satu unsur utama dalam perencanaan adalah proses penetapan tujuan dan pembuatan program kerja. Penetapan tujuan merupakan usaha untuk menciptakan nilai-nilai tertentu melalui berbagai kegiatan yang akan dilakukan organisasi, penetapan tujuan dipengaruhi oleh biaya, fasilitas serta potensi personalia yang tersedia dalam organisasi, lingkungan masyarakat, serta lingkungan Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes.

Sebelum melakukan sebuah kegiatan pertama yang dilakukan dalam sebuah organisasi adalah membentuk program sesuai dengan bidangnya. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes meliputi program kerja sebagai berikut:

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

- Mengedepankan pembinaan KBIH se-Kabupaten Brebes.
- Mengunjungi KBIH yang mengajukan permohonan perpanjangan masa berlakunya dan KBIH yang mengajukan untuk mendapatkan status terdaftar.
- Sosialisasi pendaftaran haji dengan bentuk kegiatan menyelenggaraan saresehan dan penyuluhan.
- Sosialisasi penyelenggaraan haji dengan bentuk menyelenggarakan penataran, saresehan atau dialog.
- Sosialisasi calon petugas haji daerah dengan bentuk kegiatan melaksanakan ujian atau seleksi calon petugas haji daerah.
- Pendaftaran calon haji Kabupaten Brebes dengan bentuk kegiatan menerima pendaftaran calon jama'ah haji dengan sistem tabungan haji.
- Manasik haji klasikal dengan bentuk kegiatan menyelenggarakan manasik haji klasikal terhadap semua calon jama'ah haji.
- Manasik haji dalam pendalaman reguler dengan bentuk kegiatan mengadakan pendalaman manasik haji dengan sistem pereguan minimal 10 kali pertemuan.

c) Merekomendasikan seleksi TPHI dan TPIHI dengan bentuk kegiatan mengirimkan atau memberikan rekomendasi kepada calon TPHI dan TPIHI.

d) Penyelenggaraan dan sarana haji adapun bentuk kegiatannya adalah sebagai berikut:

1. Pendistribusian para jama'ah.
2. Kerjasama dengan KBIH dan Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes.
3. Mengadakan acara pamitan atau mohon dapat restu calon jama'ah haji Kab. Brebes dengan Bapak Bupati (Kebijakan dan program kerja Kantor Departemen Kab. Brebes, 2006: 4).

Dalam menjalankan tugas sehari-harinya Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji secara khusus memberikan pelayanan pendaftaran kepada calon jama'ah haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes telah membuat perencanaan yang matang, sebelum melaksanakan kegiatan. Beberapa perencanaan yang telah dibuat oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

1. Calon jama'ah haji yang telah mendaftar dan memenuhi syarat-syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
2. Kelengkapan Administrasi.
3. Pembiayaan.
4. Sarana Transpotasi.
5. Organisasi pelaksana (Wawancara dengan Bapak Sahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji, 22 Oktober 2009).

2. Pengorganisasian Haji

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana.

Setiap organisasi pasti mempunyai dewan pengurus pelaksana kegiatan, begitu juga di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yang melibatkan semua unsur-unsur yang terkait dalam organisasi tersebut. Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes merupakan instansi pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan dan pembinaan keagamaan kepada para jama'ah haji di Kabupaten Brebes. Sehingga tercapai kerukunan antar umat beragama. Dalam menjalankan kegiatan itu perlu adanya sebuah team work guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun penyelenggara Ibadah Haji pada tahun 2006-2007 ini dikoordinir langsung oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan dewan pengurus sebagai berikut:

Kepala : Drs. H. Sya'roni. M.Pd.

Staf : Faizah. S.Pdi.

Wahyu Suprpto.

H. Yusuf Wibowo. BA.

Hady Krisnantoro.

Muh. Shaib.

Rukmiwati. SE (Wawancara dengan Bapak Wahyu Staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2 Januari 2010).

Penyelenggaraan pelayanan haji dilakukan langsung oleh kepala seksi dan staf-stafnya, yang dilaksanakan setiap hari kerja. Dalam sebuah organisasi bahwa seorang pemimpin harus berperan sebagai motivator dan bertanggung jawab terhadap terhadap seluruh tindakan yang dilakukan bawahannya. Struktur organisasi adalah merupakan bagian terpenting dalam suatu instansi pemerintah karena struktur organisasi tersebut akan menentukan terciptanya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam struktur organisasi akan nampak pembagian tugas dan wewenang dan tanggung jawab mengikuti jalur atau garis vertical, dimana seorang atasan hanya mempunyai wewenang terhadap bawahannya saja atau bawahannya hanya bertanggung jawab kepada atasan.

Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga pemerintah atau instansi, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam melaksanakan rencana. Dan akan terperinci tugasnya masing-masing divisi dan dapat mendistribusikan pelayanan kepada jama'ah dengan baik.

Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

1. Merincikan pekerjaan atau memperjelas tugas-tugas yang akan dilakukan.
2. Melakukan pembagian tugas kerja.
3. Penyatuan pekerjaan dan mengelompokan tugas yang saling berkaitan.
4. Menetapkan mekanisme kerja dan kesesuaian antara bidang pekerjaan dan keahlian (Wawan cara dengan Bapak Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 22 Oktober, 2009).

Disamping itu masing-masing staf diberikan wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bidangnya. Karena dimaksudkan agar masing-masing staf dapat dengan leluasa menyelesaikan tugas-tugasnya. Wewenang yang diberikan itu meliputi wewenang untuk dapat memerintah bawahannya dan wewenang untuk menggunakan fasilitas atau peralatan yang diberikan.

Tahap selanjutnya menjalin hubungan koordinasi antara staf agar terbentuk susunan kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menjalinkan hubungan koordinasi didalam organisasi harus ada keselarasan aktifitas antara satuan organisasi atau anggota organisasi. Hal ini mutlak diperlukan agar tercapainya tujuan dengan efektif dan efisien.

Pengorganisasian di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dalam penyelenggaraan Ibadah Haji, telah menyiapkan petugas-petugas haji yang profesional dan proposional serta ahli dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji, maka dari itu Seksi Penyelenggaraan Haji

melakukan seleksi dengan baik dan ketat, karena petugas merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berkenaan dengan hal itu Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes telah menentukan persyaratan sebagai petugas haji antara lain:

1. Muslim, warga negara Indonesia dan taat beribadah.
2. Berbadan sehat serta tidak cacat fisik dan mental.
3. Mempunyai keahlian atau profesional berkaitan dengan tugas yang akan diembannya.
4. Tidak diikuti suami atau isteri baik sebagai jama'ah maupun petugas serta tidak memarahi jama'ah lain yang diikutkan dengan surat pernyataan.
5. Lulus testing (administrasi, pengetahuan umum, agama dan psicotest) (Wawancara dengan Bapak Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 22 oktober 2009).

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

3. Penggerakan Haji

Penggerakan dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan jama'ah haji. Hal ini hanya mengikuti bila mana pemimpin mampu memberi

motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian di antara mereka serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. Adanya kualitas kemampuan tersebut penting dalam memberikan pelayanan jama'ah haji. Penggerakan petugas yang dilakukan oleh kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

1. Penggerakan Lingkungan Internal

- a. Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.
- b. Memberi penghargaan dan semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- c. Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam memberikan pelayanan.
- d. Memberikan penghargaan kepada staf-stafnya dalam melayani masyarakat atau calon jama'ah haji.
- e. Memberikan kesempatan kepada staf-stafnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang haji.

2. Penggerakan Lingkungan Eksternal

- a. Pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji.
- b. Menjalinkan kerja sama dengan pihak luar yang terkait dengan bidang haji.

- c. Memberikan pelayanan yang baik kepada calon jama'ah haji (Wawancara dengan Bapak Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 26 Oktober 2009).

Sebelum melaksanakan kegiatan haji terlebih dahulu Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji melakukan persiapan. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Persiapan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu dengan mengadakan koordinasi pelayanan dari pendaftaran sampai dengan pemberangkatan yang dilakukan oleh kepala dan staf-stafnya. Koordinasi ini dilakukan setiap melaksanakan kegiatan pelayanan dan didalam hari-hari kerja. Dengan melakukan koordinasi maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Informasi Haji

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

mampu memberikan informasi tentang haji secara jelas dan akurat kepada jama'ah yang akan menunaikan ibadah haji.

2. Pelayanan Pra Haji

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

3. Pelayanan Pasca Haji

Setelah selesai menunaikan ibadah haji jama'ah haji dipulangkan ke Indonesia, Pelayanan selanjutnya adalah pelayanan pasca haji. Pelayanan pasca haji yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah dengan berkerjasama dengan IPHI untuk pembinaan pasca haji dan Dinas Kesehatan untuk pelayanan Kesehatan (Wawancara dengan Bapak Syahri, Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 26 Oktober 2009).

4. Pengawasan/Evaluasi

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya suatu evaluasi guna mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen

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

1. Paniti pelaksana dan Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Jama'ah haji di Kabupaten Brebes.
3. KBIH-KBIH di Kabupaten Brebes.

Dengan cara ini akan mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan melihat kekurangan-kekurangan yang terjadi selama kegiatan pelayanan, yang kemudian akan diadakan perbaikan terhadap kinerja masing-masing pegawai.

Evaluasi ini mencakup beberapa kegiatan haji yang mulai dari pembuatan program kerja, persiapan haji, proses pelayanan sampai pasca haji. Mengevaluasi secara total pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan haji. Disini akan terlihat seberapa keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan juga akan diketahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam melaksanakan kegiatan pelayanan (Wawancara dengan Bapak Wahyu, Staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, 28 Oktober 2009).

Dalam rangka kegiatan pelayanan secara langsung dipantau oleh kepala seksi, sehingga akan kelihatan seberapa besar keseriusan pegawai atau staf-stafnya dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji. Ini juga akan memberi pengaruh besar terhadap kinerja dari para staf untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan kepada jama'ah haji dikatakan berjalan dengan baik dan efektif bilamana itu benar-bener dilaksanakan serta pelaksanaanya sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan. Rencana yang telah ditetapkan adalah merupakan hasil penganalisisan yang cukup cermat yang didasarkan atas beberapa factor. Dengan demikian tugas-tugas pelayanan sebagai tujuan dari rencana itu ditinjau dari berbagai segi alternatif terbaik. Atas dasar ini maka adanya perincian alternatif lain yang dilakukan sendiri oleh pelaksananya, yang ini berarti suatu penyimpangan, hal ini merupakan tindakan yang tidak dibenarkan, sebab jelas akan mendatangkan kerugian bagi proses pelayanan.