

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

A. Analisis Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung atau tidak langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2006: 16).

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap jamaah haji maka Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes mencoba menerapkan konsep perancangan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui system dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya Departemen Agama dalam hal ini adalah Seksi

Penyelenggaraan Ibadah Haji selaku Staf yang bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang hendak menunaikan ibadah haji.

Keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari berbagai faktor diantaranya adalah:

1. Faktor Administrasi, Manajemen dan Legalitas.

Undang-undang No. 17 Tahun 1999 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama. Sehubungan dengan itu Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes telah melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Departemen/lembaga/instansi terkait untuk kelancaran kegiatan tersebut. Sistem dan manajemen yang baik juga diterapkan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes sehingga sangat mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Faktor Ibadah Haji.

Profil jama'ah yang heterogen baik pendidikan, usia, pekerjaan, jenis kelamin dan latar belakang sosial budaya menjadikan Kantor Departemen Agama mengambil kebijakanyang dalam hal penanganan kepada jama'ah haji.

3. Faktor Petugas Haji.

Petugas haji professional, teampil, cekatan, dan disiplin ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan ibadah haji.

4. Faktor Fasilitas.

Berbagai fasilitas yang disiapkan baik oleh panitia daerah dan panitia pusat mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan mempunyai nilai tertentu dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

B. Analisis Strategi Peningkatan dan fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Departemen Agama Kabupaten Brebes

Dalam menentukan strategi yang dilakukan terlebih dahulu adalah membahas tentang analisis SWOT, karena analisis SWOT adalah sebagai alat ukur untuk meningkatkan mutu pelayanan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam membuat kebijakan manajemen pelayanan strategi harus mengetahui bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dapat disesuaikan dengan kelemahan dan kekuatan yang dimilikinya. Dengan menerapkan pedoman di atas maka kinerja Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Misi

- a) Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman pengamalan dan pelayanan kehidupan beragama.
- b) Meningkatkan penghayatan moral etika keagamaan.
- c) Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama.
- d) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji.

- e) Memberdayakan umat beragama dan lembaga keberagamaan.
- f) Memperkokoh kerukunan umat beragama.
- g) Mengembangkan keselarasan pemahaman keagamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia.

2. Tujuan

- a) Meningkatkan fungsi, peran dan kedudukan agama sebagai landasan spiritual, moral dan etika.
- b) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama dalam rangka mewujudkan kerukunan hidup beragama yang dinamis dan harmonis.
- c) Meningkatkan kualitas pendidikan agama disekolah umum.
- d) Meningkatkan kualitas pendidikan di Madrasah.
- e) Meningkatkan peran dan fungsi lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga keagamaan tradisional.

3. Lingkungan Internal

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

b) Budaya Instansi

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

c) Pemasaran

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

d) Sumber Daya Manusia

- 1) Terjaminnya kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- 2) Terjamin keselamatan kerja.
- 3) Terbukanya kesempatan pengembangan karir.
- 4) Hubungan kerjasama yang baik.
- 5) Gaji yang layak dan memadai.

e) Sumber Daya Keuangan

- 1) Arus kas yang baik.
- 2) Profesionalisme pengelolaan instansi.

3) Karakter manajemen keuangan yang baik.

f) Sistem Informasi Manajemen

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

g) Manajemen Pengembangan

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

h) Manajemen Operasi

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

4. Lingkungan Eksternal

a) Lingkungan Makro

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

b) Lingkungan Mikro

1) Pelaksana

- Membuat prosedur kegiatan, menguasai materi dan adanya ketepatan waktu.
- Spesifikasi kegiatan dan membuat waktu kegiatan yang jelas dan realistis.
- Kegiatan yang berkesinambungan sesuai dengan jadwal kegiatan.

2) Masyarakat

- Adanya dukungan dari masyarakat.
- Menunjang pembangunan sarana keagamaan.
- Ikut menciptakan kesadaran bermasyarakat.
- Memberikan informasi mengenai kebutuhan keahlian.

- Memberikan kesempatan untuk penelitian.
- Bekerjasama dengan bidang penelitian dan pengembangan.

3) Analisis SWOT

Dalam penelitian ini kinerja sebuah instansi dapat dilakukan dengan kombinasi factor Eksternal dan Internal, yang dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Begitu juga strategi/kebijakan yang digunakan dalam manajemen pelayanan ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats*).

Adapun yang menjadi analisis SWOT adalah sebagai berikut:

a) *Strengths* (Kekuatan)

- Adanya perlindungan dari pusat.
- Sarana dan prasarana yang memadai.
- Tenaga ahli profesional.
- Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.
- Adanya subsidi dari pemerintah.

b) *Weaknesses* (Kelemahan)

- Memiliki tenaga yang kurang professional.
- Lambat dalam mengambil inisiatif.
- Belum mantapnya pola perencanaan.
- Kepercayaan masyarakat menurun.

- Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.
- Belum tersedia setandar buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis.

c) *Opportunities* (Peluang)

- Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan pelayanan bagi tenaga kerja.
- Jenjang karir yang meluas.
- Akses dan transportasi.
- Hubungan dengan lembaga lain.

d) *Threats* (Hambatan)

- Munculnya pesaing baru.
- Pindahnya jama'ah.
- Berkurangnya jama'ah.

5. Strategi Peningkatan Pelayanan

Dari analisis tersebut dapat dilihat bahwa di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes sebaiknya walaupun kegiatan haji telah lama ada tetapi baru diwadahi dengan keputusan menteri agama No. 9 Tahun 1952. Masih pada tahun 1952 Menteri Agama mengeluarkan Peraturan Menteri No 10 Tahun 1952 tentang lapangan pekerjaan, susunan, serta tugas kewajiban jawatan dan biro dalam lingkungan Menteri Agama No. 6 Tahun 1951 dan menyesuaikan peraturan ini dengan mengacu kepada peraturan Menteri Agama No. 9 Tahun 1952 hendaknya Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes melakukan strategi dengan cara

memperluas lini layanan dan saluran jaringan yang intensif, untuk itu perlu pengembangan rencana strategi jangka panjang dan jangka pendek.

a) Rencana Strategi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji jangka panjang sebagai berikut:

- 1) Mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara teliti.
- 2) Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang professional dan proposional dalam bidang pelayanan haji.
- 3) Menerapkan system pengendalian dan pengawasan yang ketat.
- 4) Membina hubungan dengan jama'ah haji, misalnya memberikan informasi secara mendetail.
- 5) Pengadaan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, internet dan melalui media masa.
- 6) Membuat system jaringan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet.

b) Rencana Strategi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji jangka pendek sebagai berikut:

- 1) Memantau perkembangan teknologi, kebutuhan konsumen, persaingan perilaku jama'ah haji.
- 2) Memahami perkembangan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah haji.

- 3) Terus menerus melakukan riset dan pengembangan agar pelayanan yang diberikan tidak ketinggalan jauh dari pesaing.
- 4) Memahami serta memantau perkembangan teknologi kebutuhan dan kecenderungan perilaku jama'ah haji.
- 5) Terus menerus melakukan kerjasama yang baik dengan masing-masing jaringan atau instansi swasta yang berkaitan dengan bidang haji.