

BAB IV
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH CALON
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JEPARA

**A. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015**

Undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan pedoman dalam menyelenggarakan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah calon haji. Pembinaan, pelayanan, dan perlindungan adalah tiga unsur yang menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Lembaga pemerintah yang menjadi *leading sector* penyelenggara ibadah haji adalah Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh kabupaten Jepara sebagai *leading sector* dalam menyelenggarakan ibadah haji di kabupaten Jepara, bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam rangka mencapai kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji maka diperlukan manajemen pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dengan memperhatikan tahapan-tahapan manajemen.

Tahap pertama, perencanaan. Manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dimulai dari perencanaan penyusunan program-program

pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Apa yang menjadi tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam UUD No. 13 tahun 2008 di susun dan dirancang dalam bidang-bidang pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pemulangan jemaah calon haji. Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain: perencanaan pendaftaran, perencanaan pelunasan, perencanaan pembatalan, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji, perencanaan bimbingan manasik haji, perencanaan pembentukan karu dan karom, perencanaan pemberangkatan, dan perencanaan pemulangan. Perencanaan tersebut dilakukan dengan melihat peraturan perundang-undangan haji yang terbaru sesuai dengan intuksi Kementerian Agama republik Indonesia yang mengatur perihal penyelenggaraan ibadah haji tahun 2015. Landasan hukum yang menjadi pedoman dalam merencanakan program kerja di Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Peraturan Menteri Agama Nomor : 28 Tahun 2015 tentang Pembayaran Biaya Ibadah Haji Reguler Tahun 1436 H/ 2015 M, Peraturan Menteri Agama Nomor : 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, KMA Nomor : 17 Tahun 2015 tentang penetapan Embarkasi dan Debarkasi Haji Tahun 1436 H/ 2015 M,

Surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor D/277/2015 tentang Pedoman Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1436 H/ 2015 M.

Tahap kedua, pengorganisasian. Setelah bidang-bidang pelayanan yang telah terencanakan selanjutnya dilakukan pengorganisasian staf Kementerian Agama kabupaten Jepara, pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan sumberdaya manusia yang terdapat dalam suatu organisasi sesuai kemampuannya untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan dan menggapai tujuan organisasi.⁹⁰ pengorganisasian dimaksudkan memberikan pembagian tugas kerja, memberikan deskripsi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf, dan menetapkan mekanisme kerja kesesuaian antar bidang pekerjaan dan keahlian. Pengorganisasian yang dilakukan di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015 adalah Drs. H. Ali Arifin, MM. (sebagai ketua seksi penyelenggara haji dan umroh), Djaidah, S. Pd. I (sebagai bendahara), Dede Rahmat S. Th. I (sebagai pengelola bimbingan materi), Masjuri (sebagai pengelola dokumen haji), Drs. H. Ali Imron, M. Pd. I dan Hj. Khumaidah, S. Ag. M. Pd. I (sebagai pengelola PHU)

Tahap ketiga, pelaksanaan pelayanan. Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian

⁹⁰ Usman Effendi, *Op. Cit.*, *Asas Manajemen*, hlm. 79.

Agama kabupaten Jepara pada tahun 2015 antara lain: pelayanan pendaftaran / pelunasan, pelayanan pembatalan, pelayanan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan dokumen-dokumen ibadah haji, pelayanan mutasi jemaah, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pembentukkan karu dan karom, pelayanan pemberangkatan, dan pelayanan pemulangan.

Pelayanan yang secara langsung diberikan kepada jemaah calon haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah pelayanan pendaftaran, pelayanan pelunasan, pelayanan pembatalan, pelayanan pemberangkatan, dan pelayanan pemulangan. Sedangkan pelayanan tidak langsung seperti pembayaran pendaftaran atau pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembuatan passpor, pelayanan kesehatan, dan pelayanan bimbingan manasik haji kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara berkoordinasi dengan lembaga pemerintah dan swasta seperti dinas keimigrasian, dinas kesehatan, KUA masing-masing kecamatan, bank penerima setoran, dan kepolisian dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2015.

Dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan, kantor Kementerian Agama Jepara memberikan bentuk pelayanan berupa pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara terwujud dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada jemaah calon haji terkait persyaratan dan prosedur pengurusan pendaftaran, pembatalan, ataupun mutasi dan peraturan regulasi

perhajian terbaru kepada jemaah calon haji secara langsung dengan menggunakan kata-kata. Pelayanan lisan diberikan kepada jemaah calon haji atau pihak tertentu yang berkepentingan melalui tatap muka secara langsung di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara maupun atau di luar kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara di kecamatan atau KUA dalam sebuah pertemuan. Pelayanan lisan tidak langsung juga diterapkan di Kementerian Agama kabupaten Jepara dengan melalui media telephone, jemaah calon haji atau pihak yang berkepentingan dapat melakukan tanya jawab kepada staf kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara melalui telephone pada jam kerja, sehingga jemaah calon haji atau pihak yang berkepentingan tidak harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Dalam rangka pemberian pelayanan lisan staf kantor Kementerian Agama dituntut harus memahami masalah-masalah seputar perhajian baik menyangkut persyaratan maupun prosedur pelaksanaan. mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas serta bertingkah laku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, mengingat bahwa kualifikasi akademik warga Jepara menegah kebawah maka diperlukan kesabaran dalam melayani jemaah calon haji.

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan atau gambar sebagai petunjuk pelayanan. Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang

yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, dan pemberitahuan. Dilihat dari pelayanan tulisan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, pelayanan tulisan berupa berupa petunjuk, informasi terrelisasikan dengan adanya tulisan dan banner pemberitahuan persyaratan dan prosedur pendaftaran, pembatalan, dan alur dalam melakukan pendaftaran maupun pembatalan yang terdapat di dalam maupun diluar ruangan kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Pelayanan berupa permohonan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan dilakukan dengan lembaga pemerintah yang mempunyai peran andil dalam penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten Jepara. Namun terkait pelayanan keluhan berupa tulisan belum terdapat dalam kantor Kementerian Agama seperti kotak saran pelayanan, hal ini menjadi penting untuk mengetahui kekurangan ataupun kelebihan dari pelayanan yang diberikan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Selain itu pelayanan tulisan yang terdapat di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara perlu perbarui dan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan haji yang baru karena setiap tahunnya terdapat perubahan baik dalam hal persyaratan maupun prosedur pelayanan. sehingga pelayanan tulisan yang ada tidak hanya sebagai pajangan semata melainkan sebagai sumber informasi bagi jemaah. Optimalisasi pelayanan

tulisan melalui website Kemenag kabupaten Jepara terutama bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh perlu diperbaiki karena beberapa link dari website Kemenag masih kosong belum terisi.

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan dengan melalui tindakan atas suatu pekerjaan. Pelayanan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utamanya bagi pihak yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Pelayanan perbuatan kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam hal ini dapat terlihat pengoprasian sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu baik dalam hal pendaftaran dan update data jemaah, pelayanan pembatalan jemaah calon haji, pelayanan mutasi jemaah calon haji, pelayanan penyusunan dokumen paspor dan visa haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan perbuatan yang diberikan oleh Kemenag kabupaten Jepara terdapat beberapa kasus dalam pemberian layanan. Seperti dalam pelayanan pendaftaran jemaah calon haji proses pengoprasian pelayanan pendaftaran melalui SSKOHAT beberapa kali mengalami *loading* lama dan *troubel* yang disebabkan baik dari sarana prasarana yang kurang memadai maupun dari sistem SSKOHAT yang bermasalah sehingga mengakibatkan proses pelayanan berjalan lama, hal ini

menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara bersifat lamban. Permasalahan lainnya terkait pelayanan pembuatan seperti pengurusan visa jemaah calon haji. Tertundannya visa jemaah calon haji tahun 2015 kabupaten Jepara mengakibatkan jadwal pemberangkatan jemaah calon haji sesuai kloter menjadi kacau dan rombongan yang telah terbentuk menjadi berantakan. Perombakan kelompok terbang dan rombongan jemaah haji dilakukan karena visa jemaah ada yang belum keluar. Jemaah yang visanya belum keluar diberangkatkan dengan Kloter berikutnya setelah visanya keluar. Koordinasi antara Kemenag, kantor wilayah Kemenag provinsi Jawa Tengah, dan PPIH embarkasi solo menentukan alternatif masalah dengan cara mengatur ulang kelompok terbang, rombongan jemaah calon haji, dan memajukan pemberangkatan jemaah calon haji yang sudah mendapatkan visa untuk menghindari *open seat* pesawat, sehingga jemaah calon haji kabupaten Jepara tidak ada yang gagal berangkat disebabkan permasalahan visa. Hal mengindikasikan bahwa pelayanan pembuatan yang diterapkan di kemenag kabupaten jepara sudah baik.

Tahap keempat, pengendalian. Pengendalian merupakan aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Pengendalian berarti bahwa manajer berusaha untuk menjamin

organisasi bergerak ke arah tujuannya.⁹¹ Pengawasan dapat dilaksanakan dan dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) teknik, yaitu teknik langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh manajer pada waktu kegiatan-kegiatan sedang berjalan, sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan. proses pengawasan langsung dilakukan oleh KASI PHU Kemenang kabupaten Jepara kepada staf-stafnya dengan melakukan interaksi dan melihat kinerja staf sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pengawasan langsung juga dilakukan di KUA kecamatan dan KBIH dalam melaksanakan bimbingan manasik haji melalui perwakilan staf Kemenag kabupaten Jepara. Sedangkan pengawasan tidak langsung yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah dengan menerapkan laporan kinerja harian pada masing-masing staf Kemenang kabupaten Jepara, laporan kinerja harian dikumpulkan dan ditanda tangani setiap 3 bulan sekali dan melakukan rapat evaluasi setiap 1 bulan sekali atau melakukan rapat terbatas insidental ketika terjadi masalah dan diperlukan untuk menentukan alternatif penyelesaian masalahnya.

Bertolak dari berbagai problematika yang dialami oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, manajemen pelayanan jemaah calon haji dapat dikatakan baik karena

⁹¹ Ibid. hlm, 205.

penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan sukses dengan indikator

1. Seluruh jemaah calon haji kabupaten Jepara yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan tahun 2015 dapat diberangkatkan ke Arab Saudi tanpa ada yang batal berangkat karena visa jemaah yang belum keluar
2. Seluruh jemaah calon haji kabupaten Jepara yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
3. Seluruh jemaah calon haji kabupaten Jepara dapat melaksanakan wukuf di Arafah
4. Seluruh jemaah haji kabupaten Jepara yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air⁹²

B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara tahun 2015

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan amanat UUD No. 13 tahun 2008 yang diamanatkan pelaksanaannya kepada Kementerian Agama kabupaten Jepara. Untuk mencapai keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar diperlukan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam membuat kebijakan manajemen pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. dalam rangka

⁹² Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, *Loc. Cit., Petunjuk Pelayanan, Pembinaan, dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji.*

proses pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara oleh staf kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi PHU terdapat berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melayani jemaah calon haji. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang peneliti uraikan adalah analisis SWOT.

Penerapan analisis SWOT tidak hanya pada bidang organisasi dan bisnis tetapi juga pada sektor publik dan organisasi non profit, baik pada lingkup negara maupun regional. Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam ibadah haji, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Analisis SWOT mengidentifikasi faktor internal yaitu faktor yang sepenuhnya berada dalam kendali organisasi dalam hal ini berupa kekuatan dan kelemahan dalam organisasi. Sedangkan faktor eksternalnya adalah faktor yang tidak terkontrol oleh organisasi yang berasal dari luar yaitu berupa peluang dan ancaman.

1. *Strengths* (kekuatan)

Kekuatan merupakan sumber daya yang dikendalikan dan tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat organisasi yang diunggulkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang

dilayaninya.⁹³ Dalam hal ini kekuatan yang terdapat dalam kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dapat dilihat dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan sumber dana.

Sumber daya manusia atau staf kantor Kementerian Agama yang rata-rata mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman. Hal itu sangat berpengaruh dalam rangka pemberian pelayanan kepada jemaah calon haji. Tuntutan pelayanan yang semakin mudah, cepat, dan sederhana tentunya dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaku layanan. Melihat kondisi di era modern yang serba berbasis teknologi maka dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikan sarana dan prasarana berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka sumber daya manusia atau staf kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman merupakan kekuatan yang dimiliki kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Sarana dan prasarana seperti ruangan pelayanan, meja, kursi, toilet, laptop, komputer, printer, dan AC. Milik pemerintah sendiri yaitu kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara juga menjadi kekuatan dalam memberikan pelayanan yang nyaman, cepat, dan mudah. Kepemilikan atas sarana dan prasarana sangat menentukan kepuasan pelayanan karena berhubungan dengan proses pelayanan dan hasil dari pelayanan.

⁹³ Sedarmayanti, *Op. Cit.*, *Manajemen strategi*, hlm. 119.

Selain sumber daya manusia dan sarana pra sarana, sumber dana pelayanan ibadah haji yang dianggarkan oleh pemerintah juga menjadi kekuatan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Sumber dana yang ada dialokasikan dalam pembiayaan perawatan sarana pra sarana yang ada, pengadaan atas suatu barang, dan pembiayaan aktivitas pelayanan kepada jemaah.

2. *Weakness* (kelemahan)

Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan sumber daya dalam suatu organisasi yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif.⁹⁴ Kelemahan terdapat dalam kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara terkait sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Perbedaan kemampuan dalam pengoprasian teknologi pada masing-masing staf menjadi kelemahan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Beberapa staf yang kurang pandai dalam mengoprasikan komputer atau laptop menjadi kelemahan dalam memberikan pelayanan, apalagi di era modrn seperti sekarang segala sesuatu serba menggunakan teknologi. Perlu adanya pelatihan pengembangan keterampilan terkait pendalaman pengoprasian teknologi sebagai sarana pelayanan.

⁹⁴ Ibid. hlm, 110

Optimalisasi sarana dan prasarana perlu dikembangkan. Penataan ruang pelayanan menjadi salah satu faktor kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Perlunya penataan ruang pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara perlu diperhatikan karena banyaknya barang yg bertumpuk di dalam ruangan sehingga mengakibatkan pemandangan yang kurang nyaman dan terkesan berantakan. Pengadaan kotak saran pelayanan juga perlu di sediakan, karena hasil dari kotak saran pelayanan dapat dijadikan bahan evaluasi menuju pelayanan yang semakin baik. Perbaikan maupun peremajaan sarana penunjang pelayanan seperti jaringan internet, komputer atau laptop, printer perlu di lakukan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan.

3. *Opportunity* (peluang)

Faktor peluang merupakan berbagai situasi yang menguntungkan suatu organisasi. Situasi yang menguntungkan kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi PHU dapat dilihat dari lingkungan masyarakat dan hubungan kerja dengan kolega dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji. Lingkungan masyarakat Jepara yang religius dan mayoritas beragama islam menjadi keuntungan bagi kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji. Peluang yang dapat diperoleh dari lingkungan msyarakat adalah ketika kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara

seksi PHU sukses menyelenggarakan ibadah haji akan menciptakan citra positif dari masyarakat terkait pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara yang semakin baik.

Hubungan kerjasama dan koordinasi dengan lembaga pemerintah dan swasta seperti dinas imigrasi, dinas kesehatan, dinas kepolisian, KUA kecamatan, BPS BPIH dan KBIH yang semakin baik menjadi peluang dalam memberikan kemudahan dan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

4. *Threat* (ancaman)

Ancaman merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.⁹⁵ Ancaman atau tantangan yang dihadapi oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara muncul dari perubahan regulasi ibadah haji dan karakteristik jemaah calon haji.

Perubahan regulasi ibadah haji yang menyangkut proses pelayanan menjadi salah satu kelemahan dalam mengimplementasikan regulasi tersebut, Pelaksanaan regulasi baru yang tidak diimbangi dengan sistem dan sarana-prasarana yang kurang memadai menjadi hambatan yang serius dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji. Seperti kasus pemberlakuan sistem e-hajj dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2015 mengakibatkan visa jemaah calon haji banyak

⁹⁵ Sedarmayanti, *Loc. Cit.*

yang tertunda. Hambatan tersebut akan terus terulang apabila tidak ada pembenahan dalam pelayanan. Dibutuhkan alternatif pemecahan masalah agar permasalahan tersebut tidak terulang kembali dalam penyelenggaraan ibadah haji di tahun yang akan datang.

Keragaman jemaah calon haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi, dan sosial yang berbeda-beda yang menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda pula. Ancaman atau tantangan yang dihadapi oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi PHU adalah terjadinya kesalahan informasi pelayanan dikarenakan tingkat pemahaman jemaah yang berbeda-beda. Hal tersebut dapat menimbulkan persepsi jemaah yang negatif, seperti pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dan ribet.

Jadi dapat disimpulkan faktor pendukung dan penghambat yang terdapat di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain

1. Pendukung

- a. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman
- b. Kepemilikan atas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jemaah
- c. Sumber dana penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah

- d. Lingkungan masyarakat Jepara yang mendukung penuh aktivitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji
- e. Hubungan kerjasama yang baik antar lembaga pemerintah dan swasta dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten Jepara.

2. Penghambat

- a. Perbedaan kemampuan dalam pengoprasian teknologi pada masing-masing staf menjadi salah satu kelemahan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.
- b. Optimalisasi sarana dan prasarana perlu lakukan, melalui perbaikan maupun peremajaan sarana sebagai penunjang pelayanan.
- c. Perubahan regulasi ibadah haji yang sering berubah-ubah menyangkut proses pelayanan menjadi salah suatu kelemahan dalam mengimplementasikan regulasi tersebut, Pelaksanaan regulasi baru yang tidak diimbangi dengan sistem dan sarana-prasarana yang kurang memadai menjadi hambatan yang serius dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji.
- d. Keragaman jemaah calon haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi, dan sosial yang berbeda-beda yang menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda.