

Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur

Hellen Oktarina Sari¹, Fatimah Yunus², Yunida Een Fryanti³

¹ Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, UINFAS Bengkulu

² Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, UINFAS Bengkulu

³ Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, UINFAS Bengkulu

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted Jul 15, 2022

Accepted Jul 16, 2022

Published Nov 30, 2022

Keywords:

*Manajemen
Pelayanan Ibadah haji
Lanjut Usia*

ABSTRACT

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan ibadah haji terhadap jemaah lanjut usia di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dan untuk mengetahui apa saja kendala di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada jemaah lanjut usia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiviness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati). Adapun kendala yang dialami oleh kementerian agama kabupaten kaur ialah belum adanya lembaga bank syariah atau muamalat, belum ada lembaga KBIH, jaringan siskohat, kekurangan SDM di seksi PHU serta faktor pendidikan dan kesehatan jemaah lanjut usia.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas beragama islam. Sudah menjadi impian setiap umat muslim untuk bisa menginjakkan kaki ke tanah suci untuk melaksanakan rukun islam yang kelima, yaitu menunaikan haji bila mampu. Allah berfirman dalam QS. Ali Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا يُرْهِيمُ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ

¹اِسْتِطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ اِنَّ اِلَهَ غَيْبِ الْعَالَمِيْنَ

Artinya: Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

Ibadah haji merupakan ibadah yang hukumnya wajib dikerjakan sekali dalam seumur hidup, namun jika dikerjakan lebih dari sekali maka hukumnya menjadi sunnah. Pada hakikatnya, haji ialah sarana dan media bagi umat muslim untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci. Ibadah haji ialah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, diantaranya; wukuf, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya yang dilakukan pada waktu tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridho-Nya semata. Ibadah haji merupakan ibadah yang pelaksanaannya hanya dilakukan pada tanggal 8 syawal sampai 13 dhulhijjah setiap tahunnya, sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 197.

اَلْحَجُّ اَشْهُرٌ مَّعْلُوْمَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيْهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوْقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفْعَلُوْا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللّٰهُ ۗ وَتَزُوْدُوْا فَاِنْ خَيْرًا تَتَّقُوْنَ يَاۤوْلٰى اَلْاَنْبَاِ

Artinya: (musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barangsiapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan)itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafas), berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku, wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.

Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji agar jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Kementerian Agama Kabupaten Kaur merupakan salah satu penyelenggara ibadah haji yang bertanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji. Oleh karena itu, ibadah haji merupakan suatu kegiatan

¹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya Edisi Revisi*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), hal. 62

²Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya Edisi Revisi*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), hal. 31

yang sangat penting karena memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji.³

Menurut Lovelock, pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Sianiper, pelayanan adalah cara melayani, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu dan sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu/pribadi, dan kelompok organisasi.⁴

Dari uraian ini, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus, baik dalam bentuk barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Sehingga menurut Ibrahim, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan dari para petugas pelayanan.

Secara kuantitas jamaah haji Indonesia merupakan yang terbesar bila dibandingkan negara lain, dengan kuota 198.609 jamaah yang akan diberangkatkan tahun 2022. Kabupaten Kaur memiliki kuota haji sebanyak 106 jamaah dengan daftar tunggu selama 14 tahun.⁵ Dengan jumlah kuota demikian, tentunya tidak pernah lepas dengan calon jamaah lanjut usia di dalamnya. Seperti yang kita ketahui, usia lanjut adalah fase menurunnya kemampuan akal dan fisik seseorang. Ini dibuktikan dengan menurunnya beberapa fungsi sistem pada tubuh manusia, diantaranya indera penglihatan dan pendengaran yang berkurang, mudah lelah dan mudah jatuh, daya ingat yang berkurang, gerakan menjadi lambat dan kurang lincah. Rendahnya

³Murdiansyah Herman, dkk, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, dalam Jurnal As-Siyasah Vol. 3, No. 1, Mei 2018, hal. 1

⁴Resti Wildayati, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, dalam Jurnal ANIDA (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) Vol. 17, No. 2, 2019, hal. 170

⁵Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Waiting List*, 2022.

tingkat pendidikan juga menjadi kendala bagi lansia dalam hal menerima informasi yang diberikan. Oleh karena itu diperlukan adanya pelayanan khusus terhadap lansia. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul yaitu **Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur**.

Dari uraian di atas, ada dua hal yang menjadi rumusan masalahnya. Pertama, bagaimana pelayanan ibadah haji terhadap jemaah lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Kaur?. Kedua, apa saja kendala yang dialami kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan haji terhadap jemaah lanjut usia?. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pelayanan ibadah haji terhadap jemaah lanjut usia di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dan untuk mengetahui apa saja kendala di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada jemaah lanjut usia. Kegunaan penelitian ini ialah, secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman baru tentang pelayanan haji yang berkualitas serta sebagai tambahan pengetahuan tentang pelayanan haji dari semua kalangan, terkhususnya di provinsi Bengkulu. Secara praktis penelitian ini dapat berguna bagi almamater dalam penambahan kepastakaan serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya dan diharapkan bisa menjadi sebuah acuan untuk Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam meningkatkan pelayanan jemaah haji lanjut usia yang lebih profesional di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan cara menggunakan suatu kenyataan empiris dari objek yang dijadikan penelitian. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, dengan pendekatan deskriptif analisis untuk memaparkan data-data yang didapat dilapangan kemudian di analisa dan mendapat kesimpulan dari penelitian.

Tempat yang digunakan sebagai penelitian adalah kantor Kementerian Agama di Kabupaten Kaur, terhitung Bulan Oktober 2021–Maret 2022.

Informan penelitian merupakan subjek yang paham tentang informasi objek penelitian berperan sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁶ Dalam penelitian ini teknik pengambilan informasi dilakukan dengan menggunakan model *purposive sampling* yaitu teknik

⁶Burhan Bungin, *Penelitian kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cet. Kedua, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 78

pengambilan sampel dari sumber data dengan berbagai pertimbangan.⁷ Artinya setiap informan yang dipilih memiliki kriteria secara khusus yaitu dapat memahami dan memberikan informasi yang akurat tentang objek penelitian. Kriteria yang dimaksud adalah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur yang lebih memahami mengenai pelayanan ibadah haji yang ada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur yaitu Bapak Bujang Ruslan selaku kepala PHU dan Ibu Eli Suanti selaku staf SISKOHAT. Alasan peneliti memilih informan ini karena mereka yang mengelola data dan berhadapan langsung dengan calon jamaah hajinya. Informan selanjutnya ialah Bapak Sarkawi, Bapak Apandi, Ibu Ratna dan Ibu Latifah, alasannya yaitu jamaah lanjut usia dan memiliki tingkat pendidikan yang rendah (SD). Dalam penelitian ini, informan yang akan dipilih berjumlah 6 orang, terdiri dari dua orang dari kementerian agama kabupaten kaur dan 4 orang dari jamaah lanjut usia.

Jenis data yang digunakan:

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Kaur. Dalam hal ini data diperoleh melalui wawancara langsung dengan Bapak Bujang Ruslan, M. Pd. Selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Ibu Eli Susanti, S. Sos. I selaku petugas SISKOHAT, dan empat orang jamaah diantaranya, Bu Ratnawati, Pak Apandi, Bu Latifah, dan Pak Sarkawi.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Dalam hal ini data diperoleh dari sumber-sumber buku, internet, dan dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data:

Untuk memperoleh data penelitian peneliti menggunakan menggunakan metode-metode berikut:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu kegiatan ilmiah empiris berbasis fakta lapangan melalui pengamatan panca indra tanpa adanya manipulasi.⁸ Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi tanpa peran serta, dimana peneliti hanya berkedudukan untuk mengamati subjek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta atau kenyataan yang ada terkait dengan manajemen pelayanan ibadah haji pada lanjut usia di kementerian agama Kabupaten Kaur.

⁷Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: PTK R&D*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hal. 153

⁸Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi", dalam *Jurnal At-Taqaaddum* Vol. 8 No. 1 Juli 2016, hal. 21

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁹

Wawancara bisa juga dikatakan sebagai bentuk komunikasi semacam percakapan yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti.¹⁰ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pihak kementerian agama kabupaten kaur dan beberapa jamaah lanjut usianya dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara bebas dengan pertanyaan terbuka sehingga responden boleh menjawab pertanyaan dengan bebas selama tidak keluar dari alur permasalahan yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah catatan tentang peristiwa yang telah terjadi. Bentuk dari dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang.¹¹ Dokumentasi dilakukan untuk memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan.

Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis lapangan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman meliputi sebagai berikut:

1. Reduksi data, baik data primer maupun dari data sekunder yang didapat dari penelitian. Pengumpulan data yang dimaksud adalah melakukan klasifikasi dan seleksi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar relevan.

2. Display/Penyajian data, kemudian data diorganisasikan dengan cara mengkaji dan membahas secara cermat data yang terkumpul.

3. Verifikasi data, dalam tahap ini merupakan tahap lanjut dari reduksi data dan display data dimana data yang telah di display disimpulkan sesuai dengan permasalahan yang telah diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 186.

¹⁰Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 82

¹¹Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: PTK, R&D*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hal. 167

kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, bahwasanya terdapat 21 calon jamaah lanjut usia di bawah umur 65 tahun yang akan berangkat tahun ini (2022).

Tabel 4.1
Nama-nama Jamaah Lansia

No	Nama	Umur
1	Farida Murah Safei	62 Tahun
2	Muhardanus Ruslan	65 Tahun
3	Sarkawi Hamid Pangkah	60 Tahun
4	Aisa Sayin Rusit	60 Tahun
5	Sunardi Basni	64 Tahun
6	Rohaya Taha Puasa	62 Tahun
7	Ahyan Endu Aksah Luwi	60 Tahun
8	Kalmisiah Almaini Alitasim	62 Tahun
9	Jamalludin Yakin Senai	63 Tahun
10	Yunada Cik Abas	61 Tahun
11	Bahasim Jana Lanang	61 Tahun
12	Fajri Mengke Dualin	60 Tahun
13	Hellif Farida Usman	60 Tahun
14	Wiwien Agus Pitoyo	64 Tahun
15	Sumarni Suwindi Sumodiarjo	61 Tahun
16	Kamaludin Syamsudin Kalung	64 Tahun
17	Jasmani Khalik Tangkas	63 Tahun
18	Nur Aini Tarim	63 Tahun
19	Latifah Thaif Manaf	64 Tahun
20	A. Sumani Yamit Iskandar	64 Tahun
21	Hartily Rusi Delkap	63 Tahun

Berkenaan dengan pelayanan ibadah haji di Kemenag Kabupaten Kaur, secara keseluruhan terlaksana dengan baik, ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan enam orang informan, dua orang dari Kemenag Kabupaten Kaur dan empat orang dari jamaah dan calon jamaah haji lanjut usia. Meskipun di Kementerian Agama Kabupaten Kaur belum ada pelayanan khusus terhadap jamaah lanjut usia, namun tidak sedikit calon jamaah lanjut usia memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas Kemenag Kabupaten Kaur.

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai

manajemen pelayanan ibadah haji pada lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

1. Dilihat dari dimensi berwujud.

a. Petugas memberikan pelayanan secara professional.

Wawancara dengan Bapak Ruslan selaku Kasi PHU di Kemenag Kaur:

*"Petugas PHU selalu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Di Kemenag Kabupaten Kaur tidak ada pelayanan khusus mengenai jamaah lanjut usia. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur kepada calon jamaah haji ialah meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jamaah haji kalau ada yang sakit atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan karu dan karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan."*¹²

Bu Eli selaku karyawan di seksi PHU juga mengatakan bahwa:

*"untuk pelayanan yang dilakukan di kantor ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pelayanan di Kemenag Kabupaten Kaur masih bersifat umum, tidak ada pelayanan khusus terhadap lanjut usia, semua kalangan sama, baik muda ataupun tua."*¹³

b. fasilitas yang digunakan pada saat melayani jamaah.

Wawancara dengan Bapak Ruslan:

*"Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Kaur diantaranya komputer, infocus, papan tulis, ATK, kursi, meja, dan kotak kritik dan saran untuk masyarakat memberikan masukan atas pelayanan yang kami berikan"*¹⁴

Pak Sarkawi mengatakan bahwa:

"Fasilitas yang disediakan oleh pihak Kemenag Kabupaten menurut saya sudah memadai"

c. Petugas menggunakan Bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani jamaah. Petugas menggunakan Bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani jamaah.

Wawancara dengan Bu Latifah mengenai pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Kaur:

"Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kemenag Kabupaten Kaur, karena dari pertama kali saya datang, saya sudah disambut dengan ramah oleh petugas-petugasnya. Petugasnya juga memberikan informasi secara terperinci mengenai syarat-syarat pendaftaran, hanya saja bimbingan manasiknya kurang"

¹²Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

¹³Eli Susanti, Bidang SSKOHAT Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

¹⁴Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

banyak, hanya dilakukan 2x, sebenarnya materi yang diberikan itu sudah jelas, tapi saya masih kurang puas dengan jumlah bimbingannya.”¹⁵

Pak Apandi juga mengatakan bahwa:

“pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kaur itu sudah baik, petugasnya juga ramah-tamah, kami merasa dirangkul oleh petugas, memberikan pemahaman dengan bahasa yang sederhana yang mudah dipahami, tidak mudah marah juga meskipun saya banyak tanya, maulum sudah tua.”¹⁶

Bu Ratna juga memberikan pernyataan mengenai pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kaur:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kemenag Kabupaten Kaur. Hanya saja tempat pelayanannya masih tergabung dalam satu ruangan, jadi kesannya seperti bertumpuk disana semua. Tapi saya tetap memberikan acungan jempol terhadap petugas-petugasnya, karena rasa empatinya yang tinggi terhadap kami yang kadang kebingungan, mereka dengan sigap menyalurkan bantuan kepada kami.”¹⁷

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah/PHU di Kementerian Agama Kabupaten Kaur dan jamaah haji lanjut usia, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi berwujud ini sudah memenuhi kriteria yang ditentukan, meskipun ada beberapa hal yang mesti diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

2. Dilihat dari dimensi kehandalan.

a. Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Wawancara dengan Pak Ruslan selaku Kasi di Kemenag Kabupaten Kaur

“Petugas selalu memberikan performa yang baik terhadap jamaah sehingga petugas dituntut agar teliti dalam bekerja. Apalagi mengenai pemberkasan, petugas harus benar-benar memperhatikan secara detail mengenai persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan, agar tidak terjadi kekeliruan nantinya. Sejauh ini belum ada kesalahan yang disebabkan oleh petugas yang berakibat fatal untuk jamaah haji.”¹⁸

Wawancara dengan Bu Latifah:

“Selama saya berurusan di Kemenag Kabupaten Kaur, saya belum pernah

¹⁵Latifah Thaib Manaf, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

¹⁶Apandi Japar Dijah, Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

¹⁷Ratnawati Zainap Daud, Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

¹⁸Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

menemukan kesalahan untuk data-data saya.”¹⁹

Pak Apandi juga mengatakan hal yang sama:

*“Alhamdulillah tidak pernah terjadi kesalahan dari petugas saat melayani, saya akui kinerja petugasnya sangat baik dan sangat teliti, terlebih tentang pemberkasan.”*²⁰

b. Petugas memberikan pelayanan secara cepat kepada jamaah.

Wawancara dengan kasi PHU, Pak Ruslan:

*“Kami selaku pihak penyelenggara tidak pernah menunda-nunda pekerjaan, apalagi ini menyangkut ibadah haji seseorang, namun kami tetap harus mengikuti prosedur yang ada.”*²¹

Bu Eli pun mengatakan hal serupa:

*“Kami selalu menyegerakan pekerjaan, apabila semua urusan selesai dengan tepat waktu, bukan hanya jamaah yang senang melainkan kami juga ikut senang.”*²²

Pak Apandi juga memberikan pernyataan demikian:

*“Selama saya mengurus ibadah haji di Kemenag Kabupaten Kaur, petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat, dalam artian jika saya datang petugasnya dengan sigap melayani.”*²³

Setelah peneliti melakukan wawancara, peneliti bisa menyimpulkan bahwa seksi PHU Kemenag Kabupaten Kaur sudah menjalankan tugas dengan baik, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh jamaah haji.

3. Dilihat dari dimensi ketanggapan.

Bu Ratna mengatakan bahwa:

*“Ketika petugas memberikan informasi atau arahan, kalimatnya tidak ambigu, singka, padat, dan jelas. Pada saat itu saya mau setoran awal, jadi belum tau di mana Bank BSI, kemudian petugasnya berinisiatif membuat denah dimana posisi Bank tersebut, dan Alhamdulillah petunjuk yang diberikan itu persis dengan tujuan.”*²⁴

Pak Apandi pun mengatakan demikian:

“Petugasnya cakap dalam berinteraksi, bahasa yang digunakan juga mudah dipahami, intinya petugasnya enak diajak diskusi, walaupun ada hal yang membuat

¹⁹Latifah Thaib Manaf, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

²⁰Apandi Japar Dijah, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

²¹Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

²²Eli Susanti, Bidang SISKOHAT Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

²³Apandi Japar Dijah, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

²⁴Ratnawati Zainap Daud, Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

saya ragu, petugasnya langsung memberikan penjelasan tanpa diminta terlebih dahulu.”²⁵

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan sepasang jamaah lanjut usia, peneliti bisa menyimpulkan bahwa sikap tanggap dari petugas haji memang sangat diperlukan dalam melayani para jamaah, sehingga jamaah menjadi nyaman ketika bertanya tentang keperluan ataupun kebutuhan dalam mengurus persyaratan pendaftaran haji.

4. Dilihat dari dimensi jaminan

a. Petugas mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan.

Wawancara dengan kasi PHU:

“Adapun jenis layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur yaitu meliputi tentang persyaratan pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi, pembatalan berangkat karena meninggal atau sakit permanen. Dari masing-masing layanan itu mempunyai prosedurnya tersendiri. Petugas PHU wajib menguasai semua materi dari layanan-layanan ibadah haji.”²⁶

b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Wawancara dengan kasi PHU:

“Kami tidak berjanji dalam kurun waktu tertentu kepada jamaah mengenai kapan selesainya suatu layanan, tapi kami bisa menjamin kalau kami akan menyelesaikan tugas kami sebelum batas waktu penyelesaiannya berakhir, seperti konfirmasi pelunasan dan pembayaran pelunasan di tahun 2022 dimulai dari tanggal 9 Mei-20 Mei, hal ini cukup memakan waktu karena ngurusnya ke BSI di Bengkulu Selatan ditambah juga dengan gangguan pada sistem. Jadi, kami ngurusnya tanggal 9 Mei tapi belum selesai di hari itu, padahal tinggal print out, tapi tetap tidak bisa karena lagi gangguan sistem, dan print outnya baru bisa diambil tanggal 11 Mei, itu semua diluar kendali kami.”²⁷

Wawancara dengan bagian SISKOHAT:

“Mengenai jaminan tepat waktu, tidak bisa dipastikan kapan. Karena jaringan sistem tidak bisa dipastikan selalu lancar, jadi kadang memakan waktu lebih dari satu hari. Palingan kalau masih bisa kami kondisikan, kami minta jamaah untuk nunggu,

²⁵Apandi Japar Dijah, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

²⁶Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

²⁷Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

kalau tidak jamaahnya disilahkan pulang dan akan kami konfirmasi ulang”²⁸

c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Wawancara dengan Kasi PHU:

“Tidak ada biaya tambahan selain biaya setoran awal dan pelunasan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.”²⁹

Bu Ratnawati membenarkan hal itu:

“Selama mengurus haji, kami tidak pernah dipungut biaya apapun kecuali pembayaran untuk setoran awal dan pelunasannya.”³⁰

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, maka bisa disimpulkan bahwa dalam dimensi jaminan, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan menumbuhkan rasa percaya jamaah kepada petugas dengan cara memberikan jaminan dari setiap pelayanan yang mereka berikan.

5. Dilihat dari dimensi empati.

a. Petugas sabar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Wawancara dengan Bu Eli:

“Kami selalu melayani dengan sikap yang sabar, karena tidak semua orang bisa bicara halus, ada juga yang perkataan kasar. Jadi, kami selaku pihak penyelenggara harus memberikan pemahaman tentang apa yang membuat jamaah menjadi marah, hanya dengan sikap yang rendah diri yang bisa meredam emosi.”³¹

Pak Sarkawi membenarkan hal tersebut:

“Petugasnya sabar-sabar dalam menghadapi jamaah yang ucapannya menyakiti hati, mereka masih bisa menjelaskan dengan nada yang rendah.”³²

b. Karyawan memperlakukan jamaah dengan penuh perhatian.

Wawancara dengan Bu Ratnawati:

“Petugas di kemenag kabupaten kaur semuanya baik, dan ramah, kalo seandainya mau bimbingan manasik kami pasti dihubungi dari seminggu sebelum pelaksanaan, mereka memastikan agar kami bisa mengikut manasik tersebut, dan

²⁸Eli Susanti, bidang SISKOHAT Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

²⁹Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

³⁰Ratnawati Zainap Daud, Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

³¹Eli Susanti, Bidang SISKOHAT Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

³²Sarkawi Hamid Pangkah, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

mereka juga selalu bertanya kondisi kesehatan kami ketika bertemu.”³³

Wawancara dengan Pak Sarkawi:

“Saya suka dengan rasa empati yang tinggi dari petugas di kemenag kaur. Mulai dari proses pendaftaran, hingga ke bimbingan manasiknya, mereka selalu memberikan perhatian-perhatian kecil, misalnya bertanya kabar, kondisi kesehatan, apa keluhan, dan lainnya.”³⁴

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, maka bisa disimpulkan bahwa dimensi empati ini sudah dikategorikan baik, karena menyebarkan apapun jamaahnya, petugasnya selalu memberikan kehangatan ketika bicara, tidak membentak apalagi berkata kasar kepada jamaah. Petugas selalu memberikan hal respon-respon positif kepada jamaah.

2. Kendala Yang Dialami Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur Dalam Memberikan Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Jamaah Lanjut Usia.

Wawancara dengan kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kaur:

“Berkaitan dengan kendala yang dialami oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan ialah, belum adanya pelayanan Bank di Kabupaten Kaur, sehingga untuk transaksi pembayaran/setoran awal maupun pelunasan jamaah harus pergi ke Bengkulu Selatan terlebih dahulu. Di Kemenag Kabupaten Kaur tidak ada pelayanan khusus mengenai jamaah lanjut usia. Mengenai kendala yang dialami oleh petugas dalam melayani jamaah lanjut usia yaitu dari faktor pendidikan dan faktor kesehatan. Kekurangan tenaga pelayanan juga menjadi salah satu kendala dalam melayani jamaah haji. Kemudian, di Kementerian Agama Kabupaten Kaur juga belum memiliki ruangan khusus untuk pelayanan, ruang pelayanannya masih menyatu dengan ruang kerja. Namun, di tahun 2023 akan dibangun gedung pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) dalam rangka memenuhi pelayanan yang maksimal.”³⁵

Bu Eli selaku petugas bagian SISKOHAT juga mengatakan bahwa:

“Mengenai kendala yang pernah saya alami yaitu mengenai jaringan SISKOHAT itu sendiri, kadang jamaah harus menunggu sampai sistemnya kembali normal, biasanya gangguan memakan waktu sehari, bisa juga lebih, tergantung bagian mana yang terkendala.”³⁶

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti bisa

³³Ratnawati Zainap Daud, Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

³⁴Sarkawi Hamid Pangkah, Calon Jamaah Haji Lanjut Usia, Wawancara, 4 Maret 2022

³⁵Bujang Ruslan, Kasi PHU Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

³⁶Eli Susanti, bidang SISKOHAT Kemenag Kabupaten Kaur, Wawancara, 2 Maret 2022

menyimpulkan bahwa di Kemenag Kabupaten Kaur tidak ada pelayanan khusus untuk lanjut usia. Adapun kendala yang dihadapi dalam melayani calon jamaah haji ialah belum adanya pelayanan Bank Syariah atau Muamalat di Kabupaten Kaur, sehingga mengharuskan calon jamaah haji ke Bengkulu Selatan untuk melakukan setoran awal hingga pelunasan, kekurangan tenaga karyawan, gangguan terhadap sistem *SISKOHAT*, kemudian kendala yang muncul dari calon jamaah lanjut usia ialah karena perbedaan tingkat pendidikan dan juga kondisi kesehatan yang menurun.

B. PEMBAHASAN

1. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang penulis lakukan, penulis bisa mengetahui bahwa pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur sudah memenuhi SOP.

Hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, bahwasanya terdapat 21 calon jamaah lanjut usia di bawah umur 65 tahun yang akan berangkat tahun ini (2022).

Terkait dengan manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten kaur dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sudah dikatakan baik, dengan terpenuhinya 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

1. Dilihat dari dimensi berwujud.

Penampilan berupa fisik, peralatan personal dan media komunikasi yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sudah baik. Mengenai penampilan, karyawan di Kementerian Agama Kabupaten Kaur menggunakan seragam sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, yaitu menggunakan seragam hitam putih di hari senin dan Selasa, pakaian batik di hari Rabu dan Kamis, dan Jumat pakaian olahraga. Fasilitas yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten sudah memenuhi standar operasional. Kemudian petugas juga menggunakan bahasa yang baik dan sopan ketika berkomunikasi dengan jamaah. Petugas juga menguasai ilmu teknologi, sehingga tidak ditemukan keluhan tentang petugas yang tidak bisa mengoperasikan komputer.

2. Dilihat dari dimensi kehandalan.

Yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Petugas PHU Kemenag Kabupaten Kaur mampu memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

Petugas bekerja dengan totalitas sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan.

3. Dilihat dari dimensi ketanggapan.

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan. Petugas PHU Kemenag Kabupaten Kaur memberikan pelayanan secara jelas kepada jamaah, petugas tanggap saat memenuhi kebutuhan jamaah dan petugas bersedia membantu jamaah saat mengalami kesulitan.

4. Dilihat dari dimensi jaminan.

Petugas PHU Kemenag Kabupaten Kaur memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan yang diberikan, petugas teliti dalam melayani jamaah sehingga menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap petugas, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. Dilihat dari dimensi empati.

Petugas PHU Kemenag Kabupaten Kaur memberikan perhatian lebih kepada jamaah. Petugas sabar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, petugas tanggap dan cekatan dalam membantu jamaah yang kesulitan tanpa harus dimintai bantuan. Petugas memperlakukan jamaah dengan penuh perhatian.

2. Kendala Yang Dialami Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur Dalam Memberikan Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Jamaah Lanjut Usia.

Pelaksanaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur setiap tahunnya tidak pernah terlepas dari kendala. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur mengenai apa saja kendala yang dialami oleh Kemenag dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah lanjut usia. Maka, bisa diketahui bahwa ada beberapa hal yang menjadi kendala di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur diantaranya:

1. Belum ada pelayanan Bank Syariah atau Muamalat di Kabupaten Kaur.

Bank Syariah atau Muamalat merupakan lembaga keuangan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam. Dengan keterbatasan lembaga bank Syariah di Kabupaten Kaur, mengakibatkan calon jamaah haji harus ke

Bengkulu Selatan untuk melakukan setoran awal dan pelunasan, hal ini menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kabupaten Kaur karena tidak bisa membuat program jemput bola atau mendatangi jamaah-jamaah ke daerahnya masing-masing untuk mendaftar haji.

2. Jaringan SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan alat pendukung kerja yang membantu pada sistem penyelenggaraan ibadah haji dalam mempersiapkan seperti Pendaftaran, pelunasan, pembatalan, dokumen haji, pemberangkatan dan pemulangan. Aplikasi SISKOHAT digunakan seIndonesia, maka tidak heran apabila terjadi error pada saat login, sehingga memperlambat prosesnya.

3. Kekurangan sumber daya manusia di bidang PHU.

Kurangnya sumber daya manusia di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat petugas PHU kadang kualahan dengan tugas-tugas yang perlu diselesaikan.

4. Faktor pendidikan dan kesehatan jamaah lansia.

Faktor pendidikan bisa menjadi kendala jamaah lanjut usia dalam menerima, mengolah dan memahami dari apa yang disampaikan oleh petugas. Kadang terjadi miskomunikasi antara petugas dan calon jamaah, akan tapi petugas dengan sikap rendah diri menjelaskan dengan bahasa yang lebih sederhana agar bisa diterima dengan baik oleh jamaah. Kemudian kesehatan jamaah juga menjadi kendala apabila calon jamaah dinyatakan tidak sehat secara fisik, maka hal ini berakibat pengunduran pemberangkatan atau jika memang tidak memungkinkan untuk berangkat bisa digantikan anggota keluarga lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kaur dan beberapa jamaah haji, penulis menyimpulkan bahwa bahwa:

1. Manajemen pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara keseluruhan terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiviness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati).

2. Kendala Yang Dialami Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur Dalam Memberikan Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Jemaah Lanjut Usia meliputi:

- 1) Belum ada lembaga Bank Syariah atau Muamalat
- 2) Jaringan SISKOHAT
- 3) Kekurangan Sumber Daya Manusia di seksi PHU
- 4) Faktor pendidikan dan kesehatan jamaah lanjut usia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait:

1. Bagi lembaga

- a. Menyarankan agar bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur bisa memberikan program khusus terhadap calon jamaah haji lanjut usia.

- b. Menambah Sumber Daya Manusia di bidang PHU.

Perlunya pengadaan website/blog dan atau akun sosial media seperti *Instagram* dan *Facebook* khusus bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini agar dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya pada pelayanan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur, sehingga bisa memperkaya khasanah keilmuan tentang pelayanan manasik haji khususnya Manajemen Haji dan Umrah.

5. REFERENSI

- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), 1 <<https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>>
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 'Waiting List', 2022 <<https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>>
- RI, departemen agama, *Al-Quran Dan Terjemahannya Edisi Revisi* (surabaya: karya agung surabaya, 2006)
- SUGIYONO, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2006)
- Wildayati, Resti, 'Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah', *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17.2 (2019), 165-82 <<https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>>