

## ANALISIS STRATEGI PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SOLOK SELATAN

**Fajril Wahdi \*1**

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[Fajrilwahdi14@gmail.com](mailto:Fajrilwahdi14@gmail.com)

**Ariyun Anisah**

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[ariyunanisah@gmail.com](mailto:ariyunanisah@gmail.com)

**Jon Konedi**

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

**Rusdi Fauzan**

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

### **Abstract**

This research is motivated by the unsatisfactory service provided by the PHU Section of the Office of the Ministry of Religion in Solok Selatan district. The problem is the lack of resources in managing administration, inadequate facilities such as weak internet network, and scattered congregational documents. The research objective is to find out how the service strategy is implemented in the Office of the Ministry of Religion of South Solok Regency. This type of research is field research that is qualitative in nature, data collection techniques are carried out through interviews, observation, and documentation, the data that has been collected is then analyzed following the stages of data collection, data reduction, data presentation, and the final stage is drawing conclusions. The results of this study indicate that the Office of the Ministry of Religion of South Solok Regency has carried out services in accordance with the service concept, namely attitude, attention, action, ability, appearance, accountability. Apart from that the strategy implemented is to provide good, comfortable, transparent, and free service as well as the ability to understand the character of each jama'ah, through providing comfort and providing valid information, is one form of service performed, besides that attitude friendly and polite, and responsibility is one of the strategies in providing services to prospective pilgrims.

**Keywords:** Strategy, service, Pilgrims of Hajj

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama kabupaten Solok Selatan. Permasalahannya yaitu kekurangan sumber daya dalam mengelola administrasi, fasilitas yang kurang memadai seperti lemahnya jaringan internet, serta

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

dokumen jama'ah yang tercecer. Tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, data yang telah terkumpul kemudian di analisis mengikuti tahapan yaitu pengumpulan data reduksi data, penyajian data, dan tahap akhir adalah penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan konsep pelayanan yaitu sikap (attitude) perhatian (attention) tindakan (action) kemampuan (ability) penampilan (appereance) tanggung jawab (accountability). Selain dari itu strategi yang diterapkan memberikan pelayanan yang baik, nyaman, transparan, dan gratis serta kemampuan memahami karakter setiap jamaah, melalui pemberian kenyamanan dan pemberian informasi yang valid, merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan, selain ramah dan santun., dan tanggung jawab merupakan salah satu strategi dalam memberikan pelayanan kepada calon jma'ah.

**Kata kunci :** Strategi, pelayanan, Jama'ah Haji

## PENDAHULUAN

Haji ialah menyajakan sesuatu sedangkan berdasarkan Syara' sengaja mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan rangkaian ibadah dengan menggunakan syarat syarat tertentu,(Rasjid,2017, hal 247). jika ditelusuri lebih dalam makna Haji bukan sekedar mengunjungi Ka'bah saja akan tetapi kita di perlihatkan tentang bagaimana perjuangan menegakkan agama Islam di masa lalu baik itu pada masa Nabi Muhammad SAW maupun sebelum ada nya Nabi Muhammad SAW karena tempat tempat yang dikunjungi oleh umat Islam pada saat melaksanakan ibadah Haji mempunyai sejarah tersendiri, untuk itu Allah SWT memerintahkan pada umat muslim buat memeluk kepercayaan Islam secara menyeluruh. sebab ibadah Haji adalah kewajiban, maka seluruh umat muslim yang mampu wajib melaksanakannya, Jika mereka tidak melaksanakannya, maka mereka akan menerima dosa. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran (3): 97

فِيهِ عَايْتُ تَبَيَّنَتْ مَقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ عَابِرًا وَلَهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَعَ اِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa 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 kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.<sup>97</sup>

Indonesia dengan mayoritas penduduk beragama Islam, mendapatkan jatah (kuota) jama'ah haji yang lebih tinggi dibandingkan dengan negara muslim lainnya.

Pada tahun 2022 Indonesia mendapatkan kuota haji 100,051 jama'ah. dengan rincian 92.825 untuk jama'ah haji regular dan 7.226 jamaa'ah haji khusus,(KMA,2022). penentuan kuota haji pada tahun 2022 ini bersifat mandatori atau given dari pemerintahan arab langsung, proses di tahun ini berbeda dengan tahun sebelumnya yang mana pada sebelumnya melalui ruang negosiasi dalam penentuan jumlah kuota jama'ah haji, Selain karena kewajiban, ibadah haji juga dapat mengintegrasikan tatanan syariah. bahkan ibadah Haji dapat juga menjadi media dalam investasi syi'ar dan kekuatan Islam yang dahsyat. Hal-hal tersebutlah yang menjadi alasan umat Islam memiliki keinginan yang sangat kuat dan juga sangat antusias untuk dapat melaksanakan kewajiban ibadah Haji.

Berlandaskan keinginan dan semangat umat Islam untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai macam perubahan, pemulihan dan peningkatan kualitas pelayanan dari penyelenggara, sesuai dengan tuntutan perubahan zaman. Banyak aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya, seperti pelayanan (pembayaran biaya penyelenggaraan haji ke perbankan, pengurusan dokumen calon jemaah haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, tuntunan manasik (materi bimbingan), metode/cara pembinaan, dan bimbingan). penyediaan perlengkapan, dan pertemuan keagamaan. Sedangkan standar pelayanan haji dan umrah di Tanah Suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi dan kesehatan. Pelayanan haji tidak dapat dipisahkan dari pemerintah, sebenarnya tanggung jawab harus dipikul oleh pemerintah untuk memberikan kepastian pemberangkatan, serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.(Kementerian Agama RI 2012, hal 247)

Pelayanan haji reguler merupakan tugas penyelenggara haji reguler. menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 Bab III Pasal 10 disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah. tanggung jawab pemerintah sebagaimana dimaksud dilaksanakan oleh Menteri. pelaksanaan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dilakukan melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan di Arab Saudi. karena banyaknya jema'ah haji Indonesia saat ini, maka wajib melibatkan berbagai macam lembaga dan instansi yang ada baik di dalam maupun di luar negeri. (UU RI, 2019)

Pelayanan atau pelayanan yang baik kepada j'amaah akan memberikan kepuasan kepada jemaah yang pada akhirnya akan menjadikan jemaah loyal terhadap forum yang bersangkutan. pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian untuk pelayanan administrasi, transportasi, dokumentasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi. pelatihan diwujudkan dalam bentuk penyuluhan, penjelasan kepada warga dan jamaah serta pembinaan perlindungan yang diwujudkan dalam bentuk jaminan dan keamanan bagi jamaah selama melaksanakan/menjalankan ibadah haji.(Aziz,dkk 2007, hal 22)

Bagian Pelayanan Haji dan Umrah dimana Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan merupakan salah satu instansi yang membidangi kegiatan pelayanan haji, dalam meningkatkan citra bagian PHU Kabupaten Solok Selatan tentunya memiliki strategi tersendiri diantaranya berusaha memberikan yang terbaik pelayanan kepada calon jemaah haji. Haji dengan menyampaikan sumber daya manusia yang profesional, mampu melayani dengan cepat dan sempurna, mampu berkomunikasi dengan baik, lokasi atau tempat yang strategis, serta sarana dan prasarana yang baik.

Walaupun seksi PHU Solok Selatan sudah berusaha menggunakan sebaik mungkin tetapi terdapat beberapa pertarungan yang tak jarang dihadapi oleh petugas haji pada menyampaikan pelayanan diantaranya ialah, strata usia calon jama'ah yang tidak sinkron maka berasal pihak petugas haji harus mempunyai strategi buat menyampaikan pelayanan yang sinkron menggunakan strata usia jama'ah masing-masing. berasal segi jumlah pegawai yg tak cukup dalam proses pelayanan, taraf jumlah petugas haji yg sedikit tentu akan menghipnotis pada proses pelayanan di tambah lagi setiap petugas haji memiliki bidang masing masing serta tentu kadang menghasilkan para calon jama'ah kesusahan. Selain itu latar belakang pendidikan calon jama'ah haji juga berpengaruh sebab setiap jama'ah haji tentu mempunyai latar belakang yg tidak selaras. Hal ini sangat berpengaruh pada proses pelayanan. Jama'ah berpendidikan tinggi akan lebih mudah untuk di arahkan oleh petugas haji sedangkan jama'ah yang berpendidikannya rendah maka para petugas haji harus menyampaikan penerangan dan bahasa yang mudah dipahami, dan sarana serta prasarana pendukung yang masih kurang memadai mirip akses jaringan internet yang lemah sebagai akibatnya menyebabkan adanya antrian pada menerima nomor porsi embarkasi Haji.

Dengan demikian, pelayanan pada jama'ah Haji masih perlu pada tingkatkan serta menerima perhatian yang lebih berfokus lagi demi lancar dan suksesnya keberangkatan serta aplikasi ibadah Haji jama'ah Haji Indonesia. Hal ini menjadi problem berfokus bagi PPIH pada mempertinggi nikmat pelayanan pada jama'ah Haji. menggunakan melihat masalah diatas, maka penulis Mencoba penelitian dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan”

## **METODE PENELITIAN**

Dalam jurnal ini penulis menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan penulis untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan diterima akan adanya analisis yang baik terhadap taktik pelayanan yang dilakukan oleh Bagian PHU di lingkungan kerja Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan. Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif karena tidak menggunakan statistik, melainkan melalui pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Dengan menggunakan metode kualitatif ini, penulis berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan komprehensif sehingga mampu menggambarkan hasil penelitian yang sinkron

dengan yang ada di lapangan. Penelitian ini dilakukan di kantor Kementerian Kepercayaan Kabupaten Solok Selatan yang beralamat di JL Padang Aro- Sungai Full KM 06 yang dilaksanakan pada tanggal 19 Mei 2023 sampai dengan 19 Juni 2023. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung. Sumber data untuk penulisan ini ada 2 yaitu sumber data utama atau sumber utama penelitian, artinya yang dimaksud dengan utama adalah data yang diperoleh dari pegawai tempat kerja Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan melalui pengamatan dan wawancara sekunder. sumber data, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.(Sofian,2007 hal 207)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan yaitu kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan jama'ah yang telah terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan yang ditentukan berdasarkan teknik Snowball sampling, yaitu kita dapat meminta informasi dari informan pertama untuk mendapatkan sampel. Berikutnya. Ada beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu mengumpulkan data langsung dari observasi dan melakukan wawancara langsung di lapangan dengan beberapa informan. Selanjutnya, melakukan reduksi data merupakan proses seleksi, yang menitik beratkan pada penyederhanaan asal-usul record yang diperoleh dari pengumpulan data. Setelah melakukan reduksi data, dilakukan penyajian data yaitu kegiatan mengumpulkan informasi berupa teks naratif atau grafik jaringan. pada term terakhir adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ditarik secara hati-hati dengan melakukan pembuktian berupa penelaahan atas rekaman data yang dihasilkan. Triangulasi asal data yaitu menggali kebenaran gosip eksklusif dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, berkas, hasil wawancara, yang akan diamati atau dengan mewawancarai subjek yang dianggap memiliki sudut pandang berbeda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan**

Strategi pelayanan merupakan sebuah strategi yang bertujuan untuk memberikan layanan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan, pelayanan pada Kantor Kementerian Agama kabupaten Solok Selatan disesuaikan dengan indikator pelayanan yaitu

#### **a. Sikap (attitude)**

Aspek sikap (attitude) merupakan hal yang terpeting dalam pelayanan karena berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap jama'ah haji. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama kabupaten Solok Selatan dalam melayani calon

jama'ah haji memulai dengan budaya 5 S yaitu salam, sapa, senyum, sopan, santun. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Afdhal Dinilhaq S.Thi selaku Kasi PHU :

"Pelayanan di PHU diawali dengan budaya 5S salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Setelah semua berkas diperiksa dan apabila ada berkas yang tidak lengkap maka calon jama'ah diminta untuk melengkapi bahan terlebih dahulu, serta kita tidak mematok biaya dalam pengurusan administrasi ini alias nol rupiah, untuk mewujudkan zona integritas, wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayayani".(Dinilhaq,2023)

Jika dokumen calon jama'ah masih ada yang kurang lengkap, maka staf PHU bersedia mendaftarkan terlebih dahulu dengan syarat jama'ah sudah ada bukti setoran awal ke bank penerima setoran awal haji, serta jama'ah bersedia melengkapi persyaratan sebelum lima hari mendaftar di bank, karna jika calon jama'ah haji datang ke Kantor Kemenrerian Agama Kabupaten Solok selatan lewat dari lima hari kerja untuk mendaftar haji, maka secara otomatis akan di blokir oleh bank penerima setoran.

b. Perhatian (attention)

Strategi pelayan PHU pada indikator perhatian (attention) adalah kepedulian pegawai kepada calon jama'ah haji serta berupaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan calon jama'ah haji. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Afdhal Dinilhaq S.Thi :

"Apabila ada calon jamaah haji ingin menyampaikan keluhan dalam pelayanan, maka kita akan mendengarkan serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, serta kita menyediakan kotak saran terkait keluhan pelayanan di kasi PHU Kantor kementerian Agama Solok Selatan"(Dinilhaq,2023)

Pegawai Seksi PHU juga berusaha sekuat tenaga dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jama'ah haji karena apabila calon jama'ah haji merasa puas dalam pelayana yang diberikan maka itu semua merupakan nilai tambah yang berarti bagi pegawai Seksi PHU

c. Tindakan (action)

Strategi pelayanan Seksi PHU pada indikator tindakan(action) yaitu dengan mencermati kebutuhan calon jama'ah haji, mewujudkan kebutuhan calon jama'ah haji, memberikan solusi atas permasalahan, serta kecepatan dalam penerimaan dokumen calon jama'ah haji, Seksi PHU merujuk kepada PTSP (Pelayanan Teepadu Satu Pintu ) yang meupakan bentuk layanan cepat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Afdhal Dinilhaq :

"Upaya seksi PHU dalam memberikan pelayana yang cepat dan tepat merujuk kepada PTSP yang mana bahan pendaftaran calon jama'ah haji akan diperiksa oleh para pegawai yang ada."(dinilhaq,2023)

Bagi calon jama'ah yang masih kurang bahan pendaftarannya akan disiasati dengan memberikan strategi yaitu dengan tetap mendaftarkan jama'ah yang belum lengkap dokumennya dengan syarat sudah ada bukti setoran awal calon jama'ah haji dari bank penerima setoran awal haji,namun SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) ditunda terlebih dahulu untuk diberikan kepada calon jama'ah haji sebelum jama'ah tersebut melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan, akan tetapi nomor porsi sudah bisa didapatkan.

d. Kemampuan (ability)

Aspek kemampuan dalam memberikan pelayanan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan adalah kemampuan pegawai dalam memproses dokumen pendaftaran calon jama'ah haji dengan baik, setelah seluruh persyaratan pendaftaran haji dilengkapi oleh jama'ah maka selanjutnya akan diperiksa dengan teliti oleh pegawai PHU, apabila persyaratan dinyatakan lengkap oleh pegawai selanjutnya pegawai akan segera mendaftarkan calon jama'ah tersebut ke siskohat (Sistem Komputerisasi Haji terpadu) dan lansung mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Afdhal Dinilhaq Selaku Kasi PHU mengatakan bahwa :

“Pejabat di Seksi PHU minimal S1 serta golongan 3C. pegawai minimal fungsional, pengelola analisis kebijakan haji harus fungsional, karena mereka lebih mengetahui dalam menerapkan apa saja kebutuhan di Seksi PHU, akan tetapi pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan belum ada pegawai analisa tersebut, yang ada hanya pengelola, penyusun dan pengelola dokumen, itu pun hanya dikerjakan oleh satu orang pegawai, walaupun demikian staf PHU tetap menjalan tugas pokok dan fungsinya di PHU, karena mereka sudah terlatih dan latar belakang S1 serta lebih paham melaksanakan tugas kegiatan yang berhubungan dengan tugas tugas pokok dan fungsi PHU”(Dinilhaq,2023)

Selain kemampuan dalam memproses dokumen pendaftaran calon jama'ah haji, pegawai juga harus mampu mengoperasikan komputer salah satunya untuk keperluan penginputan data jama'ah ke aplikaasi SISKOHAT, selain itu juga harus memiliki kemampuan dalam memberikan informasi terkait pelayanan haji, serta mampu dalam memberikan penjelasan yang jelas dan akurat tentang prosedur maupun persyaratan pendaftaran haji, pembatalan, pelimpahan porsi dan segala hal yang berkaitan dengan haji.

e. Penampilan (appearance)

Pada indikator penampilan (appearance) yang dikakukan oleh Kasi PHU adalah dalam segi berpakaian, kebersihan ruangan dan lingkungan serta penataan ruangan pelayanan dan ruang tunggu. Setiap pegawai diwajibkan untuk mematuhi berpakaian yang telah di tetapkan, serta sudah di atur jadwal

untuk berpakaian mulai hari Senin sampai hari Jum'at, pakaian yang digunakan harus bersih, rapi, sopan dan serasi, serta setiap pegawai harus memakai tanda pengenal (name tag ). Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Afdhal Dinilhaq S.Thi mengatakan :

"Pada hari Senin dan Selasa seluruh pegawai kantor Kementerian Agama kabupaten Solok Selatan harus memakai baju putih dan bawahan hitam, hari Rabu pakaian olahraga, dan hari Kamis dan Jum'at memakai pakaian batik"(Dinilhaq,2023

Selain itu, upaya seksi PHU dalam memberikan pelayanan yang baik kepada calon jama'ah haji dengan selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan serta penataan ruangan agar bisa terlihat nyaman untuk dilihat, dan menyediakan papan informasi yang di tempel di dinding untuk mengetahui daftar jumlah jama'ah haji yang mendaftar, serta penyediaan spanduk yang berisi persyaratan dan alur pendaftaran haji, pengurusan rekomendasi paspor umrah, dan lain- lainnya

f. Tanggung jawab ( accountability)

Strategi pelayanan yang diterapkan pada aspek tanggung jawab (accountability) adalah dengan memberikan pelayanan tepat waktu, bertanggung jawab saat bekerja, serta kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan pendaftaran haji mulai dari hari Senin hingga hari Jum'at, mulai jam 7.30-16.00 WIB. Selain tepat waktu seluruh pegawai juga dituntut untuk bertanggung jawab atas seluruh apa yang dikerjakannya masing-masing. Sebagaimana yang ungkapkan oleh Bapak Afdhal Dinilhaq S.Thi :

"Seluruh pelayanan Haji dimulai dari jam 7.30 Sampai jam16.00 WIB setiap hari kerja, apabila di waktu yang telah kita tentukan calon jama'ah haji mendaftar maka akan kita layani secara maksimal"

Selain bertanggung jawab dalam disiplin kerja, pegawai pula dituntut buat bertanggung jawab atas pengelolaan file calon jama'ah haji, salah satu bentuk tanggung jawab yg diberikan adalah apabila ada dokumen calon jama'ah haji hilang karena salah letak di lemari file maka pegawai akan memperbaiki letak dokumen tadi pulang

Selain yang disebutkan pada atas strategi yang dilakukan pada kementerian kepercayaan Kabupaten Solok Selatan yaitu dengan melaksanakan menggunakan transparan dan baik dan memberi kenyamanan dan memberikan gosip yang jelas sinkron menggunakan kebutuhan jama'ah serta juga memperhatikan karakter dan pendidikannya jama'ah supaya membentuk setiap petugas haji lebih kecetan dan kreatif ketika memberi pelayanan pada jama'ah, serta memahami karakter jama'ah, Sebagaimana yang dimaksud ibuk Salmi Dengsi S.Kom selaku pranata personal komputer :

“taktik yg kita pakai lebih melihat syarat jama’ah nya sebab kita harus melihat dan tahu karakter jama’ahnya jikalau jama’ahnya kondidisi mud nya tidak baik maka kita menenangkannya terlebih dahulu serta wajib mampu memberi kenyamanan kepada calon jamaah agar tertib serta tenang, kita wajib siap mendengar, kita tidak pernah mematok ketika buat seseorang jama’ah kita layani menggunakan tuntas”

Selain memberikan pelayanan yang baik, nyaman, transparan dan gratis, Ketua PHU juga memahami karakter jemaah dan setiap pelayanan yang diberikan tidak menetapkan batas waktu setiap pelayanan yang diberikan untuk dapat membentuk sistem pelayanan yang baik seperti tersebut di atas. yang dapat diterapkan melalui sikap dan tindakan serta cara asli petugas haji dalam memperlakukan calon jemaah haji dan memberikan sikap yang baik kepada calon jemaah haji khususnya yang sudah lanjut usia. untuk jemaah lansia kami wajib memberikan penjelasan detail dan kami tanggapi sesuai kebutuhan jemaah,hal ini sebagaimana dipaparkan sang ibuk Salmi Dengsi S.Kom :

“Selain sopan, kita juga harus baik, santun, bertanggung jawab, terutama jemaah yang sudah lanjut usia, kita utamakan mereka dibanding usia lain dan kita juga harus berpikir bahwa mereka sudah seperti orang tua kita sendiri, makanya kita bermitra dengan mereka. agar sikap kita nyaman dalam melayani calon jamaah terlebih dahulu”

Dalam hal pelayanan, pegawai PHU harus selalu bersikap baik, ramah, sopan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi jemaah dan tanpa membeda-bedakan calon jemaah terutama jemaah lanjut usia. Namun, pelayanan yang baik yang terlihat baik juga memerlukan strategi yang efektif dan efisien yaitu menggunakan petugas haji untuk menyelaraskan mekanisme SOP yang telah ditetapkan agar jamaah juga puas dengan pelayanannya.

Selanjutnya bentuk prosedur pelayanan yang dilakukan di tempat kerja Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan adalah terlebih dahulu jemaah diarahkan untuk membuka nomor pengesahan rekening di bank Penerima Setoran kemudian ke Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan untuk mengisi formulir pendaftaran untuk mendapatkan informasi porsi haji dan jadwal keberangkatan. Sedangkan bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan adalah pendaftaran haji, pembatalan porsi haji, kemudian pendeklegasian porsi haji kepada jemaah yang sakit atau meninggal dunia setelah mendapat kabar keberangkatan. haji, transfer haji dan manasik haji. Selain adanya suatu bentuk pelayanan haji, suatu pelayanan memerlukan tahapan atau proses dalam pelayanan tersebut. Bapak Afdhal selaku KASI PHU mengungkapkan beberapa layanan yaitu:

“Untuk proses pelayanan, seluruh jamaah diarahkan ke bank untuk membuka rekening tabungan haji dan melakukan validasi di sana. Setelah

urus administrasi di bank, jemaah tiba di Kementerian Pembinaan Kabupaten Solok Selatan untuk melakukan pendaftaran di bagian haji dan umrah. . , membawa persyaratan tertentu seperti KTP KK, pas foto 3x4 dan persyaratan lainnya untuk input data di SISKOHAT"

Maka berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan haji memerlukan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh calon jemaah haji. calon jamaah menyiapkan berkas data dokumen dan menuju ke bank untuk validasi. semua dokumen paspor, KTP, KK, dan STP, surat keterangan pembayaran setelah persyaratan lengkap, selanjutnya data tersebut diinput oleh petugas haji ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dalam proses pengajuan pelayanan haji dibutuhkan SDM atau petugas yang profesional dan memadai dalam proses pelayanan calon jemaah haji, oleh karena itu Pak Afdhal pun menyampaikan tanggapannya:

"Jumlah SDM Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan berimbang dengan jumlah jemaah yang telah mendaftar, untuk saat ini jumlah pegawai hanya dua orang dan pegawai relatif melayani jemaah, namun saat berangkat haji ada tenaga haji masih kurang bahkan kami membutuhkan bantuan rekanan dari bidang lain untuk proses pelayanan calon jemaah terutama untuk proses pemberangkatan jemaah haji kami bawa ke asrama, sehingga petugas haji tidak bisa mengurus segala bidang lain juga ikut ambil bagian dalam perekrutan calon jemaah haji.

Sejalan dengan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan sudah mencukupi, padahal jemaah yang mendaftar haji sebelum pandemi Covid 19 sangat banyak. mampu menanganinya serta calon jemaah haji yang mendaftar. dilayani dengan baik. Namun di masa pandemi Covid 19, jumlah jemaah yang mendaftar mengalami penurunan dan kondisi calon jemaah yang ingin mendaftar lebih praktis karena tenaga haji yang lebih memadai. Dalam proses kebaktian diperlukan penanggung jawab atau kuasa jika terjadi perkelahian dalam proses kebaktian, penanggung jawab kebaktian jemaah pertama adalah kepala Kantor Kementerian Wali Amanat Selatan Kabupaten Solok. Pihak eksternal yang bertanggung jawab adalah bank penerima setoran haji dan puskesmas setempat.

#### **Kendala dalam penerapan strategi pelayanan oleh seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan**

Dalam sebuah pelayanan tentunya tidak akan mulus dan pastinya ada kendala atau rintangan yang dihadapi, beberapa kendala yang dihuni Kantor kemen terian Agama Kabupaten Solok Selatan dala, memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

- a. Karena letak geografi Kabupaten Solok Selatan yang sangat luas, mengakibatkan apabila ada jama'ah yang datang sore hari utntuk mendapatkan nomor porsi haji terganggu karena biasanya pada saat waktu tersebut jaringan tidak stabil.
- b. Karena banyaknya calon jama'ah haji yang sudah lanjut usia sehingga membuat proses pelayana agak lambat karena harus pelan pelan dalam menjelaskannya.
- c. Ketika ada informasi penting yang harus di infokan kepada calon jama'ah haji baik melalui what app, panggilan telfon, ada bberapa jama'ah sulit untuk menghubungi nya sehingga ada jama'aah tidak mendapatkan informasi.

### **Strategi Kasi PHU dalam Menghadapi Kendala dalam Pelayanan**

Beberapa upaya dilakukan Kasi PHU dalam menghadapi permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut :

- a. Strategi PHU dalam mengatasi jaringan adalah dengan memperkuat dan menstabilkan jaringan wifi khusus siskohat, dan membuat peraturan bahwa jaingen wifi siskohat hanya dipergunakan dalam administrasi haji dan tidak bisa digunakanselain dari pada itu
- b. Bagi calon jama'ah haji yang lansia di anjurkan untuk membawa pendamping sepergi anak atau saudara agar informasi yang di sampaikan bisa melalui perantara tersebut dan pendamping tersebutlah yang menyampaikan kembali kepada calon jama'ah yang bersangkutan
- c. Pihak PHU bekerja sama dengan KUA, pihak pemerintahan nagari, dan pihak jorong untuk menginformasikan kepada pihak yang bersangkutan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan akibat penelitian di atas Bila dikaitkat dengan rumusan masalah dalam penelitian ini maka bisa diketahui bahwa Seksi PHU sudah memenuhi enam konsep pelayanan yaitu : Sikap (*attitude*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Kemampuan (*ability*), Penampilan (*appearance*), Tanggung jawab (*accountability*). Bentuk lain yang digunakan Ketua PHU adalah memberikan pelayanan yang baik, nyaman, transparan dan gratis serta mampu memahami karakter jamaah. Mengenai taktik yang digunakan petugas haji dalam melayani calon jemaah haji yaitu menggunakan cara transparan tanpa porto dan memberikan kenyamanan serta memberikan informasi yang valid, ini merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan PHU kepada calon jemaah haji, serta mengadaptasinya. dengan karakter dan kemampuan calon jemaah haji. calon jemaah haji. Selain itu, perilaku ramah, santun dan bertanggung jawab merupakan salah satu taktik dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji khususnya lansia. Kemudian mengenai faktor pendukung terpenting dalam pelayanan haji, berarti software SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) merupakan faktor pendukung terpenting karena semua dokumen atau

data jemaah diunggah ke SISKOHAT dan dikirim ke pusat melalui aplikasi. dan jika software SISKOHAT error maka jemaah atau petugas haji tidak bisa melakukan pendaftaran, sehingga selama semua perlengkapan lengkap dan juga perangkat lainnya seperti personal computer, scanner, printer, dan termasuk petugas yang berkompeten dalam mengoperasikan software SISKOHAT. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jika software SISKOHAT error maka error ini akan membuat petugas haji tidak bisa menginput data jemaah karena semua data jemaah akan dikirim ke pusat melalui software tersebut, karena tentunya menggunakan perangkat lunak jaringan. Jika jaringan tidak bagus, maka jemaah tidak bisa mendaftar bahkan petugas pun tidak bisa melayani pendaftaran haji.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Albi, Anggitto, and Setiawan Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Aziz, Abdul, and Kustini. (2007). *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. (2012). *Haji Dari Masa Ke Masa*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umroh Kementrian Agama.
- Keputusan Menteri Agama (2022) No. 405 Tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H/2022M, n.d.
- Siyoto, Sandu. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sofian, Efendi. (2007). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Majnajemen*. Yogyakarta: Alfabeta
- Sulaiman, Rasjid. (2017) *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Undang-Undang RI Nomor 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, n.d.