



journal homepage: <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam>

## Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Ketika Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)

Irma Mutmainnah<sup>1</sup>, Muhammad Hasdin Has<sup>2</sup>, Danial<sup>3</sup>, Samsuri<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen Dakwah, FUAD IAIN Kendari

e-mail: [irma.mutmainnah30@gmail.com](mailto:irma.mutmainnah30@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

#### *Kata Kunci:*

Manajemen, Pelayanan Jemaah Haji,  
Kementerian Agama Kabupaten  
Kolaka Utara, Pandemi Covid-19.

DOI:

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara, strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian field research (penelitian lapangan). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian data dianalisis dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara di era pandemi Covid-19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kedua, strategi yang digunakan selama pandemi Covid-19 yaitu melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara, melaksanakan manasik mandiri dan menjalin kerja sama dengan calon jemaah haji di setiap kecamatan. Ketiga, faktor pendukungnya yaitu dengan mematuhi protokol kesehatan, kualitas jaringan yang baik, dukungan stakeholder atau pemerintah setempat dan pembuatan grup WhatsApp, sedangkan faktor penghambatnya yaitu kualitas jaringan yang kurang baik akan membuat proses penginputan data lambat, adanya data calon jemaah haji yang tidak sinkron dan kelengkapan berkas para calon jemaah haji. Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pelayanan haji maka semakin meningkat kepuasan jemaah.

---

### 1. Pendahuluan

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang dilaksanakan di Arab Saudi pada minggu kedua Zulhijjah, bulan terakhir kalender Islam. Ini adalah salah satu pertemuan massal terbesar di dunia yang mengumpulkan lebih dari 2,5 juta umat muslim dari 180 negara (Hashim, 2021). Kewajiban melaksanakan ibadah haji bagi

umat manusia khususnya umat Islam dijelaskan oleh Allah Swt. Sebagaimana dalam surah Al-Hajj:27 di bawah ini:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا  
وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya:

(Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (Terjemah Kemenag 2019, 22: 27).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjelaskan bahwa lembaga pemerintahan (Kemenag) yang memiliki kewajiban menyampaikan training, pelayanan dan proteksi menyediakan layanan berupa layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, pelayanan kesehatan, transportasi, keamanan serta hal-hal lain yang diharapkan jemaah haji agar bisa beribadah sesuai ajaran Islam. Pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh negara di dunia, wabah tersebut dinamakan *corona virus diseases* atau biasa disebut Covid-19. Covid-19 penyebarannya sangat masif serta tidak terkendali, oleh karna itu WHO (*World Health Organization*) memutuskan status darurat Covid-19 menjadi wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh negara di dunia (Astini, 2020). Mengingat pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung dan untuk menghindari peristiwa *super spreader*, Arab Saudi pada 22 Juni 2020 mengumumkan pembatasan pengunjung internasional untuk ibadah haji tahun 2020 ke Makkah dan untuk penduduk domestik dengan penyakit kronis yang berusia 65 tahun ke atas (Ebrahim, 2021).

Pada tahun 2020, telah ada kebijakan mendasar bagi calon jemaah dengan penutupan kota Makkah dan Madinah oleh pemerintah Arab Saudi sebagai upaya respons dan perlindungan selama pandemi Covid-19. Oleh karena itu, melalui Kementerian Agama Republik Indonesia, pemerintah Indonesia secara otomatis membatalkan pemberangkatan jemaah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, yang tertuang dalam Pasal 50. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah ini berkaitan dengan ketentuan umum untuk mengatur, mengorganisir, membimbing kelompok, prinsip-prinsip haji dan umrah, warga negara, hak dan kewajiban peziarah, kuota haji, proporsi dan ketentuan lainnya. Untuk itu di Indonesia, negara bertanggung jawab atas pelaksanaan ritual keagamaan, khususnya pelaksanaan haji oleh Kementerian Agama. Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara sebagai penyelenggara haji di daerah berkewajiban memberikan pelayanan calon jemaah haji. Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji disebutkan bahwa haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terbaik bagi jemaah haji untuk melaksanakan ibadah menurut ajaran Islam.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian pelayanan calon jemaah haji selama pandemi Covid-19 karena berdasarkan pembatalan haji tahun 2020 yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M. Tidak hanya itu, sebagaimana diketahui pemerintah juga menetapkan untuk meniadakan pemberangkatan ibadah haji pada tahun 2021 melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan

Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang mengancam berlangsungnya pelaksanaan ibadah haji sehingga tidak terjaminnya kesehatan, keamanan dan keselamatan para jemaah haji yang terjadi hampir di seluruh dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi.

Sesuai dengan keputusan Menteri Agama per Februari 2021, daftar tunggu calon jemaah haji asal Kabupaten Kolaka Utara mencapai 3.600 lebih. Dilansir melalui Telisik.id bahwa menurut Kepala Kementerian Agama Kolaka Utara, H. Muhammad Kadir Azis, S.Ag., M.Si, antrian tersebut akan terus bertambah dikarenakan jumlah calon jemaah haji yang mendaftar selalu bertambah. Terlebih lagi dua tahun penundaan setidaknya akan menambah daftar tunggu di Kolaka Utara sampai lima tahun dan sejak Februari 2021 daftar tunggu se-Sulawesi Tenggara sekitar 44 ribu sementara untuk di Kolaka Utara kurang lebih 3.600 orang (Risal, 2021).

Untuk itu, gambaran manajemen pelayanan calon jemaah haji selama pandemi Covid-19 tersebut sangat perlu diketahui dan diteliti lebih lanjut sebagai perhatian kepada calon jemaah haji dan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara serta pentingnya penelitian ini untuk diteliti dan Kolaka Utara diambil menjadi tempat penelitian karena bisa dijadikan salah satu sampel pelayanan jemaah haji melihat Kabupaten Kolaka Utara termasuk yang banyak jumlah jemaah hajinya. Jadi dengan penelitian ini kita bisa mengukur pelayanan jemaah haji di Sulawesi Tenggara melalui samplangnya Kolaka Utara.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) kualitatif objek bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke objek yang akan diteliti. Penelitian jenis kualitatif deskriptif ini menggambarkan dan menjelaskan tentang penerapan manajemen pada sebuah lembaga atau instansi pada kondisi objek yang alamiah. Secara umum, pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Jadi, penelitian ini dilakukan tentunya untuk mendapatkan wawasan tentang yang menjadi sumber bagi peneliti terkait penyelenggaraan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara selama masa pandemi Covid-19.

## 3. Kajian Pustaka

### a. Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Masa Pandemi di Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara

Dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan tentunya tidak lepas dari kata manajemen, sebab manajemen merupakan bagian terpenting dalam suatu penyelenggaraan dalam hal ini yaitu pelayanan ibadah haji. Dikutip oleh Mahmud (2020) George R. Terry berpendapat bahwa manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan tenaga manusia dan sumber daya lainnya. Lebih singkatnya bahwa manajemen adalah sebuah usaha untuk mencapai tujuan dengan mengefektifkan semua sumber daya yang ada baik manusia maupun non manusia dalam sebuah lembaga atau instansi.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara khususnya pada Seksi PHU memberikan pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen, yaitu:

a. Fungsi-Fungsi Manajemen

Seksi PHU Kabupaten Kolaka Utara menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil bahwa perencanaan yang ada pada Seksi PHU Kabupaten Kolaka Utara bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya serta memaksimalkan kinerja. Bukan hanya itu, perencanaan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya yang dijadikan nilai kinerja pegawai di akhir bulan maupun tahun. Perencanaan dijadikan jalan kegiatan para pegawai untuk mencapai tujuan sebuah lembaga. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Harahap (2017) bahwa perencanaan merupakan salah satu fungsi pertama dari kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, adapun dalam bentuk sebuah kelompok maupun organisasi yang hendak ingin dicapai yaitu keberhasilan.

Perencanaan merupakan hal yang penting dalam merumuskan sebuah tujuan, seperti yang dilakukan oleh pihak Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara. Mengenai pentingnya sebuah perencanaan, Maidiana dan Maya Sari (2021) dalam artikelnya mengenai ayat-ayat tentang fungsi manajemen salah satunya yaitu fungsi perencanaan, menyebutkan ada beberapa konsep fungsi perencanaan yang tertuang dalam Al-Qur'an. Diantara ayat Al-Qur'an yang terkait dengan fungsi perencanaan terdapat dalam surah Al-Hasyr ayat 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ  
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan. (Terjemah Kemenag 2019, 59: 18).

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti, di Seksi PHU telah melakukan pembagian tugas agar para pegawainya lebih mudah dalam menjalankan setiap tugasnya karena telah dibagi sesuai dengan tupoksi masing-masing. Terlebih di masa pandemi ini untuk lebih memperhatikan tugas yang dimiliki agar pelayanan yang diberikan selalu memuaskan para pengunjung.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan fungsi manajemen pengorganisasian yang ada di Seksi PHU menunjukkan hasil bahwa sudah sesuai dengan struktur organisasi serta job deskripsi masing-masing pegawai. Adanya pembagian tugas yang diberikan kepada setiap pegawai akan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Dikutip oleh Goffar (2016) Terry menjelaskan bahwa pengorganisasian yaitu kegiatan dasar dari manajemen yang dilaksanakan untuk mengatur seluruh sumber yang dibutuhkan termasuk unsur manusia, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sukses. Hal

ini pun terlihat pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam penerapan fungsi manajemen pengorganisasian.

### 3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan yang diterapkan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara di era pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang ada seperti yang didapatkan oleh peneliti dalam wawancara bahwa setiap calon jemaah pastinya ke PTSP terlebih dulu sebelum memasuki ruangan Seksi PHU, namun sebelum itu para calon jemaah telah menerapkan proses yang ada.

Pada pelaksanaan yang dilakukan Seksi PHU dilakukan atas dasar melaksanakan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) bahwa untuk menghindari terjadinya penularan Covid-19, ada beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol/*handsanitizer* dan menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari terkena droplet dari orang yang bicara, batuk atau bersin serta menghindari kerumunan, keramaian dan berdesakan.

Mengenai fungsi pelaksanaan sebagaimana Allah Swt. telah memberikan peringatan dalam bentuk pelaksanaan, yang terdapat dalam surah Al-Kahfi ayat 2:

قَيْمًا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ  
وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ  
أَن لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

Artinya:

(Dia juga menjadikannya kitab) yang lurus agar Dia memberi peringatan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberi kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik. (Terjemah Kemenag 2019, 18: 2).

Penerapan fungsi pelaksanaan pelayanan selama pandemi Covid-19 tetap berlangsung sebagaimana sebelum adanya pandemi. Akan tetapi alur pelayanan harus tetap mematuhi protokol kesehatan seperti mencuci tangan, menggunakan *handsanitizer*, memakai masker serta menjaga jarak atau *social distancing*. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam menjalankan pelayanan juga menyediakan tempat cuci tangan salah satunya berada di depan kantor serta adanya ruang tunggu dengan adanya jarak yang telah diberi tanda.

### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara tentunya tidak terlewatkan mengenai proses yang ada dan tidak kalah penting mengenai pengawasan terhadap kinerja pegawai, baik dari Kepala Seksi PHU, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara serta dari Kanwil Provinsi Sulawesi Tenggara dengan melakukan Monitoring dan Evaluasi (Monev).

Menurut Arikunto (2018) bahwa istilah evaluasi adalah sebuah kegiatan pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana tujuan yang telah tercapai. Hal ini juga dikuatkan oleh Anastasi dalam Hergenahhn dan Matthew (2012) bahwa evaluasi bukan sekedar menilai sebuah aktivitas secara insidental dan spontan, melainkan sebuah kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis serta terarah berdasarkan tujuan. Penerapan fungsi pengawasan di Seksi PHU bertujuan untuk memastikan setiap pekerjaan terlaksana dan mengevaluasi pekerjaan yang telah dilakukan jika perlu adanya perbaikan agar keberhasilan bisa dicapai sesuai dengan tujuan di Seksi PHU. Kepala Seksi PHU sebagai pimpinan melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawainya agar tetap menjaga kedisiplinan serta menjamin pegawai untuk melaksanakan setiap tugasnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

b. Unsur-Unsur Manajemen

1) *Man* (Manusia)

Manusia yang dimaksud pada Kantor Kementerian agama Kabupaten Kolaka Utara merupakan faktor yang paling penting dari suatu proses manajemen dalam mencapai tujuan sebuah instansi atau lembaga. Manusia yang dimaksudkan dalam Seksi PHU adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara. Sesuai yang didapatkan pada hasil wawancara bahwa SDM yang ada di Seksi PHU sudah memadai dan sesuai dengan job deskripsi masing-masing. Hal ini tentunya sesuai dengan teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021), bahwa manusia merupakan sumber daya yang diperlukan untuk memimpin, menggerakkan karyawan atau bawahan serta memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan lembaga itu sendiri.

2) *Materials* (Bahan)

Bahan yang ada pada Seksi PHU Kementerian Agama berupa bahan standar pelayanan yang diberikan kepada para calon jemaah haji. Adapun bahan standar pelayanan diterapkan yaitu pelayanan pendaftaran haji, pembatalan calon jemaah haji, pelimpahan porsi haji, rekomendasi paspor umrah, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, pemberangkatan calon jemaah haji serta pemulangan jemaah haji. Hal ini senada dengan teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021) bahwa bahan yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Sehingga hal di atas terlihat bahwa bahan standar pelayanan yang ada pada Seksi PHU terlaksana berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti.

3) *Machines* (Mesin)

Berdasarkan hasil yang didapatkan peneliti pada penelitian yang dilakukan, di Seksi PHU Kementerian Agama Kolaka Utara terdapat beberapa mesin atau alat-alat yang digunakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan seperti ruang tunggu, lemari arsip, sarana kerja (komputer dan printer) dan media informasi. Hal ini sesuai dengan teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021), bahwa mesin merupakan kebutuhan pokok dalam melancarkan jalannya suatu organisasi. Mesin berupa peralatan yang digunakan oleh sebuah instansi atau lembaga untuk mencapai tujuan.

4) *Methods* (Metode)

Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara menerapkan metode di masa pandemi ini dengan melakukan koordinasi mengenai pembatalan haji yang sesuai dengan KMA No. 660 Tahun 2021, kemudian mensosialisasikan keputusan tersebut kepada masyarakat khususnya kepada calon jemaah haji dengan memberikan pemahaman yang sekiranya menyejukkan hati para calon jemaah haji.

Hal ini sesuai dengan pendapat Benjamin S. Bloom dalam buku Khaidaroh (2021) yang menyatakan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Berdasarkan teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021), bahwa metode yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan. Unsur manajemen yang berhubungan dengan metode salah satunya terdapat dalam surah An-Nahl ayat 125 yang menyatakan bahwa ketika mengajak atau mempengaruhi orang lain hendaklah dengan cara yang baik, lemah lembut dan penuh pelajaran yang baik.

اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ  
الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِيَاثِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ  
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ  
بِالْمُهْتَدِينَ

Terjemahnya:

Serulah (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk. (Terjemah Kemenag 2019, 16: 125).

#### 5) Money (Uang)

Keuangan yang telah dikeluarkan dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Seksi PHU menggunakan dana DIPA yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam menanggulangi adanya pandemi Covid-19. Anggaran tersebut telah digunakan dengan semestinya seperti pengadaan *handsanitizer* di setiap ruangan, pengadaan masker serta alat-alat yang dibutuhkan demi menerapkan protokol kesehatan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara.

Sebagaimana teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021) mengatakan bahwa uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun faktor uang harus dihitung secara rasional dan mencakup pekerja yang menerima upah serta harus membeli alat-alat yang dibutuhkan.

#### 6) Markets (Pasar)

Pasar yang dimaksudkan pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara adalah seluruh umat Islam yang ada di Kabupaten Kolaka Utara. Tidak hanya itu, Seksi PHU juga melakukan pemasaran kegiatannya melalui media sosial yang ada yaitu *Instagram* dan *Facebook*. Walaupun tidak terlalu eksis, tetapi akan melakukan usaha agar media sosial Seksi PHU eksis di kalangan masyarakat agar memudahkan masyarakat Kolaka Utara khususnya para calon jemaah haji untuk mendapat informasi terkait haji, yang tentunya agar terhindar dari berita *hoax*.

Dalam penelitian Arif, dkk. (2019) menyatakan bahwa media sosial adalah media yang penyampaiannya secara *online* dan mempermudah pengguna untuk berperan aktif serta saling melakukan pertukaran dimana ciri penyebaran informasinya dari satu ke banyak sasaran dan banyak sasaran ke banyak sasaran. Hal ini pun senada dengan teori George R. Terry yang dikutip oleh Murtado & Suhayati (2021), yang dinyatakan bahwa pasar dalam hal ini merupakan misi lembaga dapat

diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya dapat menerima produk yang diciptakan.

Pasar utama di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu semua masyarakat muslim di Kolaka Utara yang sudah memenuhi syarat untuk mendaftar haji serta layanan lain yang dibutuhkan. Informasi yang terkait dengan Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dapat diakses melalui media sosial yang dimiliki. Bahkan saat ini, diupayakan agar media sosial selalu *update* terkait layanan atau kegiatan yang dimiliki Seksi PHU agar masyarakat dapat mengakses informasi terkait layanan haji maupun layanan-layanan lainnya yang tersedia di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara.

#### c. Jenis-Jenis Pelayanan

##### 1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi pada Seksi PHU Kementerian Agama sebagaimana yang didapatkan peneliti pada tempat penelitian berdasarkan hasil wawancara bahwa pelayanan administrasi diantaranya ada pendaftaran jemaah haji, pembuatan paspor umrah, pelimpahan porsi karena wafat, pelimpahan porsi karena sakit permanen, pembatalan haji karena wafat dan pembatalan haji karena suatu hal. Berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen contohnya yaitu paspor.

##### 2) Pelayanan Barang

Berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti terkait pelayanan barang yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara belum menyediakan pelayanan dalam bentuk barang, pelayanan yang tersedia yaitu pelayanan administrasi dan jasa.

##### 3) Pelayanan Jasa

Berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana beserta penunjangnya. Hal ini tentu senada dengan yang ada pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara bahwa pelayanan jasa yang ada meliputi semua jenis layanan yang ada pada Seksi PHU seperti pelayanan administrasi untuk menunjang tujuan yang diinginkan. Kemudian dipertegas oleh kutipan Satispi dan Taufiqurokhman (2018) yang menjelaskan bahwa jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

#### d. Pelayanan Jemaah Haji di Era Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti selama melakukan penelitian menunjukkan hasil bahwa pelayanan jemaah haji yang dilakukan pada masa pandemi di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara tetap berjalan sebagaimana mestinya, hanya saja dengan ketentuan dengan tetap mengikuti SOP yang berlaku diantaranya pengecekan suhu, mencuci tangan atau menggunakan



*handsanitizer*, memakai masker baik pegawai maupun pengunjung, menjaga jarak, menyesuaikan sistem kerja, mempunyai fasilitas kerja, menyederhanakan proses pelayanan serta pelayanan di Seksi PHU hanya dapat dilakukan secara tatap muka.

Kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara selama adanya pandemi Covid-19 tetap berjalan sebagaimana mestinya dengan mengikuti SOP yang berlaku seperti:

- a) Pengecekan suhu.
- b) Mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer*.
- c) Memakai masker baik pegawai maupun pengunjung.
- d) Menjaga jarak atau *social distancing*.
- e) Menyesuaikan sistem kerja pegawai.
- f) Mempunyai fasilitas kerja.
- g) Menyederhanakan proses pelayanan maupun informasi.
- h) Pelayanan di Seksi PHU hanya dapat dilakukan secara tatap muka dengan selalu memperhatikan keselamatan dan keamanan masyarakat atau pengunjung dan para pegawai yang bekerja di kantor.

Pelayanan yang dilakukan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara kepada calon jemaah haji telah memenuhi standar yang baik dan sesuai. Sebagaimana yang tercantum dalam Al-Qur'an surah Al-Qasas ayat 77:

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

Artinya:

...Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu... (Terjemah Kemenag 2019, 28: 77).

Ayat di atas mengajarkan bahwa ketika ingin memberikan pelayanan hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

#### 4. Pembahasan

##### a. Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji di Era Pandemi Covid 19

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti selama penelitian dengan uraian teoritis diperoleh sebuah fakta tentang teori dan kenyataan di lapangan mengenai strategi Seksi PHU Kemenag Kab. Kolaka Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah haji di era pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yang diterapkan yaitu dengan melakukan upaya tetap memperhatikan proses berjalan sebagaimana mestinya agar pelayanan tetap dapat berjalan di masa pandemi dan melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin agar para calon jemaah haji merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Tidak hanya itu, strategi yang dilakukan juga melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara guna untuk memberikan pelayanan maksimal di era pandemi, melakukan manasik mandiri dilakukan oleh para calon jemaah haji yang difasilitasi pihak Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara serta menjalin kerja sama dengan salah satu calon jemaah haji di setiap kecamatan.

Upaya-upaya yang dilakukan tersebut tentunya berhasil mewujudkan strategi yang telah ditetapkan Seksi PHU di masa pandemi ini. Meskipun strategi yang dilakukan beberapa mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah mengenai kondisi pandemi saat ini, tapi Seksi PHU berhasil memberikan strategi kepuasan melalui pelayanan yang diberikan kepada para calon

jemaah haji. Strategi untuk menjalankan proses agar pelayanan tetap berjalan tentunya memperhatikan kesehatan, keselamatan serta keamanan bukan hanya pegawai Seksi PHU melainkan para calon jemaah haji yang hadir di kantor. Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa proses yang dijalankan di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.007/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

Dikutip dari KBBI (2016), dinyatakan bahwa strategi yaitu sebuah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Adapun strategi pelayanan yang digunakan Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin agar para calon jemaah haji merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Menurut Satispi & Taufiqurokhman (2018), menyatakan bahwa ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Agar pelanggan memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka yang memberikan pelayanan harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan beberapa faktor yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Seksi PHU telah memenuhi harapan para calon jemaah haji sehingga dikatakan bahwa strategi yang diterapkan telah memenuhi kualitas yang diharapkan. Seperti yang disebutkan Nurdin (2019) bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu sebuah sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kemudian dipertegas lagi oleh sebuah kutipan yang diambil Nurdin (2019) Triguno yang menyatakan bahwa pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Penerapan strategi seperti sosialisasi ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara, melakukan manasik mandiri, menjalin kerja sama dengan salah satu calon jemaah haji di setiap kecamatan serta melakukan pelayanan yang maksimal kepada calon jemaah haji mulai dari awal ketemu, kemudian mendaftar menghadirkan kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh setiap calon jemaah haji.

## **b. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Era Pandemi**

### **a. Faktor Pendukung**

Dari temuan data di atas, peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji pada masa pandemi Covid-19 di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara adalah sebagai berikut:

#### **1) Mematuhi protokol kesehatan**

Dengan mematuhi protokol kesehatan secara tidak langsung menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara. Sebagaimana hasil yang didapatkan oleh peneliti bahwa dengan mematuhi protokol kesehatan, pelayanan di Seksi PHU akan tetap berjalan sehingga dikatakan dengan mematuhi protokol kesehatan merupakan salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan pelayanan.

2) Kondisi jaringan yang baik

Salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi Haji Kementerian Agama juga yaitu memiliki kondisi jaringan yang baik, karena penggunaan jaringan sangat dibutuhkan untuk mengakses aplikasi yang digunakan khususnya untuk para calon jemaah haji.

3) Dukungan *stakeholder* atau pemerintah setempat

Adanya dukungan pemerintah setempat tentunya salah satu faktor pendukung yang sangat besar dalam menjalankan pelayanan di masa pandemi ini. Tanpa adanya dukungan dari pemerintah setempat, pelayanan kepada calon jemaah haji bisa saja tidak terlaksana sebagaimana pelayanan yang ada sebelum pandemi.

4) Pembuatan grup WhatsApp

Faktor pendukung terakhir yang dilakukan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu pembuatan grup WhatsApp yang berisikan staf Seksi PHU dan para calon jemaah haji. Tentunya ini lebih memudahkan dalam memberikan informasi serta mengetahui kepentingan para calon jemaah haji.

b. Faktor Penghambat

Meskipun fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan, bukan berarti Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara tidak memiliki faktor penghambat dalam melakukan pelayanan kepada para calon jemaah haji. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti ada beberapa permasalahan yang dihadapi selama memberikan pelayanan di masa pandemi Covid-19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan calon jemaah haji di masa pandemi ini adalah:

1) Kondisi jaringan yang tidak baik

Tentunya dengan kondisi jaringan yang tidak baik akan membuat akses ke aplikasi yang digunakan dalam urusan haji tidak bisa terbuka sehingga akan menunda pelayanan untuk sementara.

2) Data calon jemaah haji yang tidak sinkron

Calon jemaah haji yang memiliki data tidak sinkron akan mengakibatkan pelayanan terhambat. Seperti calon jemaah memiliki permasalahan nama pada salah satu berkas yang dimiliki pada ijazah dan akte kelahiran, itu akan membuat data calon jemaah tidak bisa untuk diinput. Oleh karena itu perlu untuk di sinkronkan terlebih dahulu sehingga data bisa untuk diinput.

3) Kelengkapan berkas calon jemaah haji

Salah satu faktor penghambat dalam pelayanan calon jemaah haji di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara juga adalah kelengkapan berkas calon jemaah haji. Calon jemaah haji yang belum melengkapi persyaratan untuk mendaftar haji belum bisa untuk diinput datanya, sehingga dihimbau ketika datang di kantor untuk melengkapi berkas terlebih dahulu agar pelayanan yang diterima lancar tanpa kendala.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan di Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara terkait “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara), maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara menerapkan manajemen yang sudah terlaksana sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan

di Seksi PHU, yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun unsur-unsur manajemen yang meliputi *man* (manusia), *materials* (bahan), *machines* (mesin), *methods* (metode), *money* (uang) dan *markets* (pasar). Selain itu jenis pelayanan yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Sementara itu, pelayanan jemaah haji di era pandemi Covid-19 berjalan sesuai dengan SOP yang ada dengan selalu menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti mencuci tangan, menggunakan *handsanitizer*, memakai masker serta menjaga jarak.

2. Strategi yang digunakan Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di era pandemi Covid-19 yaitu melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara, melaksanakan manasik mandiri kepada calon jemaah haji dan menjalin kerja sama dengan salah satu calon jemaah haji di setiap kecamatan.
3. Faktor pendukung Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan pelayanan adalah: 1). Mematuhi protokol kesehatan, 2). Memiliki kondisi jaringan yang baik. 3). Dukungan stakeholder atau pemerintah setempat dan 4) Pembuatan grup Whatsapp. Faktor penghambatnya adalah: 1). Memiliki kondisi jaringan yang tidak baik, 2). Data calon jemaah haji yang tidak sinkron dan 3). Kelengkapan berkas calon jemaah haji.

### Referensi

- Arif, E., & Roem, E. R. (2019). Pemanfaatan media sosial. *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)*, 3(1).
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Astini, N. K. S. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar Pada Masa Pandemi Covid-19. *Lampuhyang*, 11(2).
- Ebrahim, S. H., Ahmed, Y., Alqahtani, S. A., & Memish, Z. A. (2021). The Hajj Pilgrimage During The Covid-19 Pandemic in 2020: Event Hosting Without The Mass Gathering. *Journal of Travel Medicine*, 28(2).
- Goffar, A. (2016). Manajemen Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits). *Islamic Akademika: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 8(1).
- Harahap, S. (2017). Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1).
- Hashim, H. T., Babar, M. S., Essar, M. Y., Ramadhan, M. A., & Ahmad, S. (2021). The Hajj and COVID-19: How The Pandemic Shaped The World's Largest Religious Gathering. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 104(3).
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. Diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M.
- Khaidaroh. (2021). *Metode Kooperatif Inquiry (Implementasi Metode Kooperatif Inquiry dalam Pembelajaran PAI)*. Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers.

- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. (2019). *Qur'an Kemenag in Microsoft Word versi 2.0*. Terjemah Kemenag.
- Mahmud, A. (2020). Hakikat Manajemen Dakwah. *Palita: Journal of Social Religion Research*, 5(1).
- Maidiana, M. S. (2021). Ayat-Ayat Tentang Fungsi Manajemen. *Alacrity: Journal of Education*.
- Murtado, D., & Suhayati, I. (2021). *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Tasikmalaya: Pustaka Ellios.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Bandung: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Risal, Muh. H. (2021). *Daftar Tunggu CJH Kolaka Utara Lebih Dari 3.600 Orang*. Diakses dari <https://telisik.id/news/daftar-tunggu-cjh-kolaka-utara-lebih-dari-3600-orang>.
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.