

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI DISABILITAS DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA BIMA

Azratal Asykin

Mahasiswa Manajemen Dakwah FDIK UIN Mataram

Email: azratalasyikin17@gmail.com

Abstract: Management is important to determine and achieve the goals of an institution in providing services. Hajj is a form of worship in Islamic law. Not all Hajj pilgrims have the same or normal physique, but the opposite, especially Hajj pilgrims with physical disabilities. Hajj pilgrims with physical disabilities definitely need more services than Hajj pilgrims who have normal physical abilities. Hajj pilgrims with disabilities are one of the government's priorities in organizing the Hajj pilgrimage. The implementation of the Hajj is said to be valid if it complies with the order of implementation of the pillars of Hajj. This research uses a descriptive qualitative method, namely observation, interviews and documentation. The aim of writing this thesis is to provide an explanation regarding the services provided by the government to Hajj pilgrims with disabilities during the Hajj pilgrimage. The result of this writing is to provide an explanation regarding the management of Hajj services for people with disabilities.

Keyword: Management, Services, Hajj, Disabilities.

Abstrak: Manajemen merupakan hal penting untuk menentukan dan mencapai tujuan sebuah lembaga dalam memberikan pelayanan. Haji merupakan salah satu bentuk ibadah dalam syariat Islam. Tidak semua jemaah haji memiliki fisik yang sama atau normal melainkan sebaliknya, terlebih jemaah haji disabilitas fisik. jemaah haji penyandang disabilitas fisik pasti memerlukan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan jemaah haji yang memiliki fisik normal. Jemaah haji penyandang disabilitas merupakan salah satu prioritas pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pelaksanaan haji dikatakan sah apabila sesuai dengan urutan penerapan - penerapan rukun haji. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif yaitu dengan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Tujuan penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan pemerintah kepada jemaah haji penyandang disabilitas dalam pelaksanaan ibadah haji. Hasil dari penulisan ini adalah memberikan penjelasan terkait manajemen pelayanan haji bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Ibadah Haji, Disabilitas.

A. Latar Belakang

Dinyatakan dengan sangat jelas bahwa “disabilitas” adalah sebuah konsep yang menjelaskan hasil dari interaksi antara individu yang mengalami keterbatasan fisik atau mental/intelektual dengan sikap dan lingkungan yang menghambat kemampuan mereka untuk berpartisipasi sepenuhnya dan setara dengan individu lain dalam masyarakat. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa masalah hambatan berpartisipasi harus menjadi tanggung jawab masyarakat dan pemerintah. Sikap masyarakat dan kebijakan pemerintah yang mematuhi prinsip-prinsip HAM seperti non-diskriminasi, kesetaraan, dan kesempatan yang sama, serta mengakui bahwa keterbatasan dapat diatasi melalui aksesibilitas fisik dan non-fisik, memiliki peran penting dalam mengatasi kondisi yang disebut sebagai “disabilitas”. Meningkatkan kesadaran masyarakat dan meningkatkan tanggung jawab Negara dalam mengatasi disabilitas adalah tugas yang sangat penting / bagi komunitas internasional, sehingga setiap individu, tanpa memandang jenis dan tingkat kecacatan yang mereka miliki, dapat menikmati hak-hak mereka dengan sepenuhnya.¹

Penyandang disabilitas ialah masyarakat yang memiliki peran, hak kewajiban yang sama dengan masyarakat yang tidak memiliki cacat badan ataupun psikis. Keberadaan penyandang disabilitas masih terabaikan serta hadapi penolakan, diskriminasi serta bermacam hambatan psikologis dan kultural. Oleh karena itu, penyandang disabilitas merupakan bagian yang tidak bisa terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Mereka juga mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan masyarakat lainnya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik dari segi pendidikan, ketenagakerjaan, komunikasi dan lain-lain. Dengan demikian penyandang disabilitas perlu mendapatkan perhatian yang serius dan dapat dimanfaatkan sebagaimana layaknya manusia seutuhnya, termasuk untuk beribadah haji.²

Umat muslim selalu berusaha memenuhi tanggung jawabnya seperti syahadat, shalat, puasa, zakat, dan haji. Setiap Muslim diwajibkan untuk melakukan masing-masing dari lima kegiatan ini, tetapi hanya mereka yang mampu yang diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji. Umat Islam berusaha untuk dapat menunaikan ibadah haji dalam rangka menunaikan kewajibannya sebagai pemeluk Islam, sebagai bentuk penyempurnaan rukun Islam. Sebanyak 21,84 juta Muslim di Indonesia ingin menunaikan ibadah haji “Indonesia adalah Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar di Dunia” dan karena negara ini memiliki populasi Muslim terbesar di dunia, sekitar 8,56 persen penduduk Indonesia terdiri dari penyandang disabilitas. Banyak dari umat Islam ini ingin tetap menunaikan kewajibannya meski memiliki keterbatasan fisik dan mental.

Perhatian pemerintah, baik jaman kolonial maupun setelah merdeka, terhadap penyelenggaraan ibadah haji terus tercatat dan selalu menyesuaikan perkembangan sosial politik di tanah Air. Hingga pada tahun 1978, pengangkutan haji ke Arab Saudi ditetapkan hanya dengan pesawat udara. Selanjutnya, pada tahun 1999, lahir Undang-Undang No. 17 tahun

1 Irwanto, dkk, *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Sebuah Desk-Revie* (Depok, Pusat Kajian Disabilitas Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, 2010)

2 Rezi Saputra, *Manajemen Ibadah Haji Bagi Disabilitas*. (Bengkulu, Universitas Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

1999 mengenai penyelenggaraan haji yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia hingga saat ini.⁴ Sejalan dengan itu, di era menguatnya pelaksanaan dan pengawasan terhadap kebijakan publik belakangan ini, maka ibadah haji mulai dilihat pula dari sisi penyelenggaraannya yang di sini sebagai standar cerminan dari terwujudnya good government.³

Perhatian pemerintah daerah terhadap bantuan pelayanan dan perlindungan hukum kepada jemaah haji yang mengalami disabilitas dibuktikan dengan diterbitkannya peraturan daerah. Dengan menggunakan pendekatan normatif, ketiga penulis tersebut melakukan analisis mengenai sejauh mana pentingnya peraturan daerah sebagai instrumen di tingkat lokal untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji. Menurut pandangan mereka, ada tiga argumen utama yang mendukung pentingnya pemerintah daerah dalam mengeluarkan peraturan daerah untuk mengatur Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia dan memberikan perlindungan hukum kepada jemaah haji. Pertama, secara faktual, perjalanan ibadah haji tidak dimulai dari Jakarta, tetapi melalui daerah asal jemaah haji yang berada dalam yurisdiksi pemerintah daerah tersebut. Kedua, dari perspektif sosiologis dan moral, tindakan ini mencerminkan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap warganya yang melakukan ibadah haji. Ketiga, dalam konteks hukum, peraturan daerah (perda) menjadi alat yang mengatur secara teknis bagaimana penyelenggaraan ibadah haji dapat dilakukan dengan optimal sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.⁶

Keterbatasan penyandang disabilitas diharapkan tidak menghalangi mereka untuk menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Sampai saat ini, kenyataannya kelompok penyandang disabilitas masih harus berjuang keras untuk memperoleh hak dan kesempatan yang sama di segala bidang, seperti menunaikan ibadah haji. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.⁹ berbagai kebijakan dan pedoman operasional penyelenggaraan jemaah dan ibadah haji merupakan tantangan tersendiri, terutama bagi jemaah difabel.

Namun, meski telah dilaksanakan, masih ditemukan layanan haji, khususnya bagi jemaah difabel, belum berfungsi secara optimal. Kegagalan Kementerian Agama untuk menyediakan pendamping, bantuan, layanan, dan fasilitas khusus bagi jemaah penyandang disabilitas. Menurut porsinya, memberikan arahan dan bimbingan kepada jemaah difabel belum membuat mereka mandiri, apalagi jemaah haji yang tidak memiliki pendamping khusus di bidangnya.

Tata kelola memiliki relevansi strategis terhadap sebelum dan pasca jemaah haji disabilitas yang dalam hal ini di bawah naungan kementerian agama kota Bima. Sehingga penting sekiranya

3 Anik Farida, dkk, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia* (Jakarta; Litbangdiklat Press, 2020), hlm 39.

bagi peneliti untuk melihat lebih dalam mengenai proses tata kelola jamaah haji disabilitas pada kementerian agama kota Bima.⁴

B. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori metode penelitian lapangan kualitatif. Jenis penelitian ini juga bisa disebut sebagai proses memahami dan mendalami subjek dan objek yang diteliti. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dalam keadaan alamiah (naturalistik) dan menggunakan metode induktif. Sebagai metode untuk melakukan penelitian, metode kualitatif mengumpulkan kata-kata lisan dan tulisan dari sampel yang diminati untuk menghasilkan data deskriptif. Metode ini diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat dan lengkap. Karena data yang dianalisis tidak numerik, gambaran komprehensif dibuat.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan dikenal dengan teknik pengumpulan data. Berikut adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan penelitian:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bertukar informasi dan ide secara langsung melalui tanya jawab untuk menggali data dan informasi secara mendalam. Kajian ini melakukan wawancara dengan Kepala Kemenag Kota Bima, pegawai Kemenag, dan jamaah haji terkait dan difabel untuk mengetahui lebih jauh tentang pembinaan dan pendampingan yang diberikan Kemenag Kota Bima dalam melayani jamaah disabilitas.

b. Observasi

Suatu kegiatan yang melibatkan pengamatan terhadap suatu objek yang menjadi pokok kajian disebut observasi. Penelitian ini menggunakan metode observasi nonpartisipatif, artinya peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan orang yang diobservasi tetapi bertindak sebagai pengamat independen terhadap kegiatan tersebut dan hal lain yang berkaitan dengan kualitas tata kelola yang diberikan kepada jamaah penyandang disabilitas oleh Kementerian Agama Kota Bima.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa arsip, laporan pendaftaran jamaah difabel, notulen rapat, foto kegiatan pelayanan jamaah difabel, atau hal lain yang berhubungan dengan bagaimana Kementerian Agama Kota Bima mengelola jamaah difabel.

⁴ Maratussoaliha, Nurrosyidah Yusuf, *Kementerian Agama Kota Bima Sebuah Nama Sebuah Cerita*, (Kota Bima: Goresan Pena, 2022), hlm. 5

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Bima

Awal berdirinya kementerian agama kota bima yaitu terbentuknya Pemerintah Kota bima berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor.13 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kehadiran Pemerintah Kota Bima tersebut maka diharapkan memberikan nilai tambah yang besar bagi kemajuan kota bima dalam segala bidang kehidupan masyarakat baik dari sisi ekonomi, perdagangan, industri, pendidikan keagamaan, sosial politik, keamanan kesejahteraan dan lain sebagainya.

Dengan terbentuknya Pemerintah Kota Bima, tentu akan berimbas pada pengembangan instansi-instansi pemerintah baik instansi vertikal, maupun dins-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Bima itu sendiri lebih khusus Kementerian agama Kota Bima.

Pada awal pembentukannya tahun 2003, kantor kementerian agama kota bima mulanya bernama kantor departemen agama kota bima. Dengan terbentuknya kantor kementerian agama kota bima tentu memerlukan beberapa komponen dan aspek pendukung lainnya demi terselenggaranya administrasi pemerintah pusat di bidang keagamaan di Pemerintah Kota Bima. Setelah dilantiknya beberapa pejabat, dan dibagikan beberaset tahap 1, maka kegiatan dan pelaksanaan tugas-tugas kedinasn pada kantor Kementerian Agama Kota Bima yang baru mulai berjalan walau tertatih-tatih karna belum didukung oleh dana operasional.

Pada tahun 2006 diresmikan kantor baru Kementerian Agama Kota Bima di Jalan garuda No.09 Kota Bima, Maka sejak saat itu hingga sekarang, seluruh jajaran dan aparatur kantor kementerian agama kota bima dengan penuh kenyamanan, integritas, kejujuran, keteladanan loyalitas, inovasi, serta tingkat kesejahteraan yang cukup menjanjikan, maka aparatur Kementerian agama kota Bima siap memberikan pelayanan prima kepada seluruh umat beragama se kota bima dalam bidangHaji dan Umroh, Bimbingan Masyarakat, pendidikan KeagamaanIslam, Pendidikan Madrasah,Pelayanan Zakat dan Wakaf,FKUB, serta pelayanan interen aparatur seperti kepegawaian, keuangan dan administrasi lainnya.⁵

Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas di KantorKementerian Agama Kota Bima

Kata Manajemen berasal dari bahasa inggris, yaitu management yang artinya pengaturan. Manajemen bisa diartikan sebagai seni mengatur dan mengelola. Dalam manajemen ada beberapa rangkaian proses yaitu: perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan, sehingga dalam rangkaian tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada tahap perencanaan merupakan tahap yang akan menentukan apa yang akan dilakukan kedepannya dan menentukan kesuksesan dari sebuah rencana.

Lembaga Kementerian Agama memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan ibadah haji, bukan saja pada jemaah yang memiliki fisik normal melainkan juga yang memiliki

⁵ Maratussoaliha, Nurrosyidah Yusuf, *Kementerian Agama Kota Bima Sebuah Nama Sebuah Cerita*, (Kota Bima: Goresan Pena, 2022), hlm. 5

keterbatasan fisik atau disabilitas fisik. jamaah yang memiliki keterbatasan fisik mempunyai hak yang sama sebagai warga negara untuk

1. Planning (Perencanaan) Pelayanan Haji Disabilitas di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

“Penetapan kuota jamaah haji tidak tergantung pada kuota alkoasi per kabupaten/kota, melainkan menggunakan alokasi jumlah kuota per provinsi, sehingga para panitia pelaksanaan haji harus bisa memanfaatkan waktu siapa yang tercepat mendaftarkan jamaahnya kepada kementerian agama provinsi maka kuota yang di daftarkan akan di terima sesuai persyaratan yang sudah ditetapkan oleh kementerian agama itu sendiri.

Pada periode 2022 kementerian agama kota bima mendapatkan kuota haji sebanyak 111 orang yang seharusnya jamaah yang siap berangkat pada periode tersebut berjumlah 230 orang tetapi mendapat kendala terkait peraturan yang ditetapkan oleh arab saudi karena melihat daerah timur tengah masih dilanda covid-19, sehingga terjadi pengurangan kuota jamaah haji.

Dari pemaparan data di atas, proses perencanaan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan, sebelum kita memberikan pelayanan tentu kita harus mengkaji, menganalisa rencana sehingga proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara sistematis. Jika perencanaan tidak dilakukan kita akan sulit menentukan siapa dan bagaimana porsi petugas dalam menjalankan tugasnya sehingga target yang dibuat pada tahap perencanaan dapat tercapai.

Perlunya perencanaan memiliki dua alasan dasar, yaitu pertama untuk mengurangi *protective benefits*” yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan. Kedua meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi.⁷

2. Organizing (Pengorganisasian) Pelayanan Ibadah Haji

1. Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)

Panitia penyelenggara ibadah haji tidak ditunjuk langsung oleh kepala atau atasan melainkan melalui seleksi sampai di tingkat provinsi. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji atau biasa disingkat PPIH terbagi menjadi dua, yaitu PPIH Kloter dan PPIH non Kloter. Pada PPIH yang mendampingi jamaah haji dari awal keberangkatan hingga kepulangan. Sedangkan PPIH non Kloter ialah panitia yang berangkat lebih awal dan pulang lebih akhir dengan tujuan mempersiapkan hal-hal lebih awal untuk jamaah hajinya. Adapun mekanisme, syarat dan prosedur pendaftaran/tes PPIH sebagai berikut: *Pertama*, Calon petugas mendaftarkan diri di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat dan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota bagi yang bertugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. *Kedua*, Panitia Seleksi Petugas Haji

6

⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 27.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kabupaten/Kota melakukan seleksi administrasi.⁸ perâ

2. Pembagian tugas PPIH

Menurut Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 377 Tahun 2022 Terkait Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Untuk Tahun 2023, menteri membentuk PPIH yang terdiri atas 4 bagian yaitu PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Emberkasi dan PPIH Kloter. Adapun tugas umum dari 4 PPIH tersebut yaitu;

Pertama, PPIH Pusat adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang bertugas di tingkat pusat atau kantor pusat Kementerian Agama. Tugas PPIH pusat adalah memberikan pelayanan haji dan melakukan kordinasi serta pengawasan atas penyelenggaraan ibadah haji dari tingkat pusat. Secara detail PPIH pusat bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan menyelenggarakan berbagai aspek teknis dan logistik yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Kedua, PPIH Arab Saudi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi merupakan petugas haji yang bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan, memberikan pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan hingga perlindungan jamaah haji selama berada di wilayah Arab Saudi. PPIH Arab Saudi bekerja di tiga daerah kerja utama yaitu Jeddah, Madinah dan Makkah, serta kantor Misi Haji di Jeddah. PPIH Arab Saudi bertugas dalam memberikan pelayanan dan dukungan kepada jamaah haji selama mereka berada di tanah suci.

Ketiga, PPIH Embarkasi, Emberkasi merupakan tempat keberangkatan jamaah haji dari Indonesia menuju Arab Saudi, setiap emberkasi memiliki PPIH yang siap memberikan pelayanan dan bimbingan kepada jamaah haji sejak awal perjalanan hingga sampai di tanah suci. Panitia Penyelenggara Ibadah haji Emberkasi merupakan Petugas haji yang bertanggung jawab pada pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah haji di setiap emberkasi.

Keempat, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kloter yang biasa disebut petugas kloter haji bertugas mendampingi dan mengawasi keberangkatan jamaah haji dari Indonesia menuju Arab Saudi. PPIH kloter bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi jamaah dalam kloter-kloter yang berangkat bersama-sama dalam satu kelompok. Tugas utama petugas kloter meliputi manajemen perjalanan, Koordinasi, serta memberikan bimbingan dan pelayanan kepada jamaah haji selama perjalanan.⁹

⁸ Dokumentasi, Surat Pengumuman Tentang Rekrutmen Calon PPIH Kloter dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi Tahun 1444H/2023M, dikutip 18 Januari 2024.

⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji*, Bahan Ajar Pelatihan Petugas Haji, Jakarta, 2017, hlm 1-6

3. Pembagian Tugas Lembaga yang bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Bima.

Dinas Kesehatan kota Bima

Dinas kesehatan merupakan salah satu lembaga yang bekerja sama dalam penyelenggaraan ibadah haji, sesuai dengan namanya, dinas kesehatan bertugas untuk mengecek kesehatan calon jamaah haji.

Berangkat ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji tidak hanya siap dalam bidang materil saja melainkan memerlukan kondisi badan yang sehat sehingga diperlukan persiapan yang matang dalam hal kesehatan. Untuk mengetahui kesiapan calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji diperlukan pemeriksaan kesehatan yang disebut istithaah kesehatan. Pemeriksaan kesehatan ini bermakna kemampuan calon jamaah dari aspek kesehatan baik fisik maupun mental yang di uji melalui tahapan pemeriksaan kesehatan.

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan sebanyak 2 tahap, tahap pertama dinas kesehatan melakukan pemeriksaan kesehatan untuk mengetahui status kesehatan calon jamaah haji sebagai seleksi awal, status yang dimaksudkan adalah apakah calon jamaah haji memiliki kesehatan yang beresiko tinggi, sedang atau rendah. Kesehatan resiko tinggi biasanya dipengaruhi oleh usia. Tahap ke dua dinas kesehatan kota bima mengecek kembali calon jamaah haji yang memiliki resiko kesehatan tinggi untuk menentukan istithaah apa tidaknya calon jamaah haji.

Dinas perhubungan

Pada penyelenggaraan ibadah haji dinas perhubungan mempunyai peran yang cukup signifikan, yaitu mengaokomodir transportasi yang digunakan oleh jamaah haji. Tidak hanya memenuhi akomodasi transportasi saja melainkan memberikan rasa nyaman dan aman kepada jamaah haji yang melakukan ibadah haji.

Pada penyelenggaraan ibadah haji dinas perhubungan mempunyai peran yang cukup signifikan, yaitu mengaokomodir transportasi yang digunakan oleh jamaah haji. Tidak hanya memenuhi akomodasi transportasi saja melainkan memberikan rasa nyaman dan aman kepada jamaah haji yang melakukan ibadah haji.

Satpol PP

Dinas Satuan Polisi Pamong Praja ikut andil dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji, pada tahap keberangkatan SATPOL PP bertugas mengamankan lokasi sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada jamaah haji yang berangkat. Kendati demikian melihat kebiasaan masyarakat yang mengantarkan keluarganya sangat banyak sehingga tugas SATPOL PP sangat membantu mengamankan lokasi keberangkatan jamaah haji tersebut.

Dari uraian tugas-tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji serta lembaga yang bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Bima, peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen

pelayanan yang diberikan Kementerian Agama terkhusus di daerah sudah sangat tertata, mulai dari PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Emberkasi dan PPIH Kloter semua punya tugas masing-masing sehingga perjalanan ibadah haji untuk jamaah haji Indonesia terkhusus daerah sangat terakomodir. Pembagian-pembagian tugas ini tidak terlepas dari bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar nyaman dan tenang dalam menunaikan ibadah haji.

3. **Actuating (Pengarahan/Penggerakan) Pelayanan Ibadah Haji**

Pengarahan merupakan tahap terpenting dalam sebuah manajemen, pada tahap ini biasa disebut juga tahap kepemimpinan, di mana setelah dilakukannya pengelompokan-pengelompokan kerja maka setelahnya akan dilakukan penggerakan kelompok-kelompok tersebut oleh pemimpin sebagai bentuk pengarahan sehingga apa yang direncanakan dapat terlaksana.

Dalam fungsi manajemen sebagai pengarahan/penggerakan, peneliti mengaitkan dengan prinsip kualitas pelayanan publik, pada saat pelaksanaan kegiatannya para petugas yang sudah dikelompokkan menjadi kelompok kerja tidak boleh semena-mena tetapi tetap berpegang sesuai rencana dan tetap memberikan pelayanan terbaik maka dari itu, prinsip kualitas pelayanan publik sangat membantu dalam penelitian ini. Adapun prinsip kualitas pelayanan publik meliputi:

1. **Kesederhanaan Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.**

Dalam pelayanannya kantor kementerian agama kota Bima sudah menerapkan prinsip kesederhanaan seperti adanya PTSP yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memudahkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan.¹⁰

Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Bima pak Fathir Mengatakan pada saat wawancara bahwa:

“alur pelayanan di PTSP sangat sederhana, jadi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan datang dan langsung dilayani oleh receptionis dan diberikan nomor antrian, lalu petugas memanggil nomor antrian dan mengecek berkas serta langsung diberikan tanda terima berkas, lalu petugas PTSP menindaklanjuti berkas ke unit terkait dan unit terkait mengecek ke absahan berkasnya serta diproses dan diberikan cap dan surat kembali ke receptionis untuk diambil oleh yang bersangkutan. Begitupun alur pendaftaran haji”¹¹

Pada pelayanan pendaftaran jamaah haji unit PHU di kantor kementerian agama kota Bima sudah menerapkan prinsip kesederhanaan pula, di mana unit ini memberikan akses komunikasi personal antara jamaah dengan petugas unit PHU guna memudahkan masyarakat mengkonsultasi hal-hal yang dianggap bingung ataupun kekurangan-kekurangan pada berkas dan lain sebagainya.¹²

10 Winengan, *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm. 63

11 Muhammad Fathir, *Wawancara*, Kota Bima, 11 Januari 2024

12 Winengan, *Pelayanan Publik...*, hlm. 63

2. Kejelasan Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas Di Kantor Kementerian Agama Kota Bima.

Menurut permempen No 63 tahun 2003 kejelasan yang dimaksud mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Dalam menerapkan prinsip kejelasan secara administratif kantor kementerian agama kota bima melakukan sosialisasi ke daerah-daerah kota bima mengenai prosedur pendaftaran haji, syarat-syarat dan lain sebagainya guna memberikan edukasi terhadap masyarakat-masyarakat yang ingin mendaftarkan haji di kantor kementerian agama kota bima. Persyaratan administratif yang di butuhkan oleh para pendaftar tidak begitu ribet, karena berbagai syarat administrasi seperti salah satunya yaitu paspor di urus oleh kantor kementerian agama kota bima.

Adapun kejelasan lain yang disajikan oleh kantor kementerian agama kota bima terkait jemaah yang berkebutuhan khusus yaitu dengan menginformasikan serta memberi kode terhadap jemaah yang berkebutuhan khusus dengan berkerja sama dengan dinas kesehatan kota bima. Terutama pada jemaah disabilitas fisik, setelah melalui tes kesehatan 2 (dua) kali jemaah yang telah lolos dalam tes kesehatan tersebut di cek lagi apakah memerlukan bantuan kesehatan seperti kursi roda dan diberikan kode kepada jemaah yang bersangkutan.

Petugas Dinas Kesehatan Kota Bima Pada Bidang P2PL, Pak Agus pada saat diwawancarai mengatakan bahwa:

“kami melakukan pelayanan kesehatan sebanyak 2 kali apakah jemaah haji mampu untuk berangkat, pemeriksaan pertama untuk kami mengetahui dan menyeleksi jemaah yang memiliki resiko tinggi dan rendah, resiko tinggi banyak di pengaruhi oleh usia, kecelakaan kerja dan disabilitas bawaan (patah tulang, buta, maupun disabilitas fisik lainnya), pemeriksaan kedua kami menentukan istitoah atau tidaknya jemaah haji. Antara pemeriksaan kesehatan pertama dan kedua ada namanya pembinaan kesehatan oleh puskesmas misalnya tes kebugaran dan bila ada jemaah yang memiliki penyakit gula di kontrol gulanya”

Dari hasil wawancara dengan pihak dikes sudah terapkan bahwa pelayanan yang diberikan kemeag dengan bermitra bersama dinas kesehatan kota bima sudah menerapkan prinsip kejelasan administratif serta memberikan solusi terhadap keluhan serta kekurangan jemaah untuk dapat di atasi dan dipenuhi keluhan dan kekurangan tersebut. Dengan demikian para jemaah haji tidak perlu takut dengan kekurangan-kekurangan yang dialami karena semua kebutuhan serta kelengkapan keberangkatan haji sudah dilayani dengan sedemikian mestinya.

3. Kepastian waktu

Dalam pelayanan publik kepastian waktu ini merupakan hal yang harus diperhatikan yang di mana pelayanan harus diselesaikan selama kurun waktu yang telah ditentukan. Kantor kementerian agama kota bima sangat memperhatikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, seperti di unit PHU. Dalam unit PHU para calon jemaah haji yang telah membayar BIPIH sebanyak 25 juta telah mendapatkan porsi kursi keberangkatan, hal ini sudah pasti terjadwal keberangkatannya kecuali pihak calon jemaah meninggal ataupun membatalkan keberangkatan haji.¹³

“Aspek kepastian waktu tentu sangat kami perhatikan dalam memberikan pelayanan, karena mengatur efisiensi waktu bagi kami sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Kami menjanjikan kepastian kepada jemaah untuk berangkat sesuai waktu yang sudah dijadwalkan setelah jemaah memenuhi beberapa ketentuan keberangkatan, salah satunya bagi jemaah haji yang telah membayar BIPIH sebanyak 25 juta rupiah.”

4. Akurasi Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas di Kantor Kementerian agama Kota Bima

Akurasi yang dimaksud dalam prinsip kualitas pelayanan publik yaitu produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Dalam pelayanannya, kementerian agama kota bima pada unit PHU selalu bersosialisasi kepada masyarakat kota bima terkait penyelenggaraan haji.⁴⁶ Target produk yang dipasarkan kantor kementerian agama kota bima yaitu haji reguler, adapun hal-hal yang dijelaskan pada sosialisasi tersebut yaitu terkait penyelenggaraan haji reguler, waktu pelaksanaan haji, jadwal keberangkatan/waktu tunggu keberangkatan, persyaratan administrasi haji reguler, fasilitas-fasilitas yang didapatkan sebagai jemaah haji reguler kementerian agama kota bima.

Adapun layanan yang diberikan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama kota Bima yaitu *pertama*, Pendaftaran haji reguler dan khusus, *kedua* Pendaftaran umroh *ketiga* Layanan ambulan gratis.

Dalam pelayanan penyelenggaraan haji reguler, kementerian agama kota bima tidak membatasi masyarakat yang ingin mendaftar sebagai calon jemaah haji selagi tidak melanggar regulasi yang telah ditetapkan oleh kementerian republik indonesia, oleh karena itu produk yang dipasarkan kementerian agama kota bima dapat diterima baik oleh masyarakat kota bima.

Tidak hanya produk haji saja yang disajikan oleh kantor kementerian agama kota bima, melainkan sarana- prasarana yang mendukung serta bekal perjalanan haji, seperti transportasi yang memadai, koper, kain ihram, baju rombongan, id card, pembuatan pasport, serta bimbingan manasik agar jemaah haji mempunyai bekal dalam mendapatkan haji mabrur.

Terlebih untuk lansia dan jemaah yang memiliki keterbatasan fisik/disabilitas, kementerian agama kota bima memiliki perbedaan dengan daerah lain pada lingkup pulau sumbawa, yaitu PHU kementerian agama kota bima memiliki layanan pesawat sehingga memberi kenyamanan kepada para jemaah haji tersebut.

Dari paparan wawancara dengan petugas unit PHU kantor kementerian agama kota bima yaitu bapak H. Amrin, mengatakan bahwa:

"terdapat perbedaan dalam layanan haji yang diberikan kantor kementerian agama kota bima yaitu adanya layanan pesawat yang kami berikan, di mana para jemaah tidak menggunakan jalur darat melainkan lewat jalur udara. Pada layanan ini kami bisa menghemat waktu kurang lebih 10 jam perjalanan guna menghindari hal-hal yang memungkinkan terjadi kepada jemaah seperti contoh: kebanyakan para jemaah kami itu lansia dan tetap ada yang memiliki keterbatasan fisik sehingga jemaah tersebut harus menggunakan alat

*bantu kesehatan (kursi roda), dengan adanya layanan pesawat ini, kami dapat menghindari resiko gangguan kesehatan para jemaah dan cedera para jemaah apa lagi nanti setelah sampai di lokasi emberkasi lombok jemaah akan dikarantina, dari pengalaman kami beberapa jemaah merasa stres karena dikarantina lagi, oleh sebab itu layanan pesawat ini sangat membantu kami dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah."*¹⁴

Dari hasil wawancara ini dapat di ambil pointnya bahwa kantor kementerian agama kota bima dalam menyajikan produknya sudah berkompeten dalam hal memberikan layanan yang berkualitas kepada jemaah tersebut, sehingga tidak sedikit para jemaah yang berdomisili dari kabupaten lain mendaftarkan diri sebagai jemaah haji reguler dari kantor kementerian agama kota bima. Lebih khusus kepada jemaah haji disabilitas, layanan pesawat sangat membantu Jamaah Haji dalam menunaikan ibadah hajinya agar dapat tercipta haji yang mabrur. Menggunakan layanan pesawat, jemaah haji disabilitas tidak repot dengan alat bantu kesehatannya (kursi roda) lagi karena naik turun bus melainkan meningkatkan kenyamanan para jemaah disabilitas itu sendiri.

5. Keamanan

Pada proses dan produk pelayanan publik, keamanan menjadi salah satu hal urgent agar dapat menjadikan pelayanan itu berkualitas, masyarakat tidak hanya menerima pelayanan saja tetapi merasa aman dengan pelayanan tersebut serta memiliki kepastian hukum. Haji reguler merupakan produk pelayanan pemerintah yang di motori oleh kementerian agama guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, tidak hanya produk pelayanan saja yang di berikan melainkan kewan- sertakepastian hukum produk pelayanan tersebut guna menghindari penyelewengan- penyelewengan oleh oknum- oknum yang dapat merugikan masyarakat.

14 Amrin, Wawancara, Kota Bima, 11 Januari 2024

“Dalam melakukan pelayanan kepada jamaah, tentu saja kami membutuhkan kepercayaan penuh jamaah haji kepada kami. Kami memberikan kepastian untuk jamaah tetap merasa aman bekerjasama dengan kami, kepastian hukum menjadi salah satu yang kami janjikan kepada jamaah sehingga jamaah merasa terjamin keamanannya bersama kami.”

Kepastian penyelenggaraan haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan UU No. 34/2014 tentang pengelolaan keuangan haji. Dalam undang-undang ini sudah dijelaskan semua hal-hal terkait penyelenggaraan dan pengelolaan keuangan haji sehingga tidak ada keraguan lagi terhadap masyarakat dalam mendaftarkan dirinya sebagai calon jamaah haji reguler di kantor kementerian agama kota Bima.

6. Tanggung Jawab

Pada item ini merupakan hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para petinggi serta seluruh petugas penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh demikian kami mengambil 3 tahapan tanggung jawab para penyelenggara haji reguler di kantor kementerian agama kota bima yaitu sebelum keberangkatan haji, saat keberangkatan haji dan pasca keberangkatan haji.

Sebelum Keberangkatan Haji

Adapun hasil penelitian manajemen pelayanan ibadah haji disabilitas di kantor kementerian agama kota bima pada tiga tahapan tersebut yakni:

- a. Persiapan Administrasi
- b. Pendidikan dan Informasi
- c. Penyediaan Fasilitas
- d. Kesejahteraan Jamaah
- e. Penyuluhan Keamanan

Saat Keberangkatan Hingga Kepulangan Jamaah Haji

Tanggung jawab Kementerian Agama di tingkat daerah selama periode keberangkatan hingga kepulangan jamaah haji mencakup aspek-aspek penting dalam memastikan keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Berikut adalah beberapa tanggung jawab tersebut:

Pertama, Pendampingan dan Bimbingan Spiritual Memberikan pendampingan dan bimbingan spiritual kepada jamaah haji selama masa tinggal mereka di Tanah Suci. Hal ini mencakup memberikan ceramah, memberikan nasihat agama, serta membantu menjawab pertanyaan dan memecahkan masalah yang timbul selama pelaksanaan ibadah.

Kedua, Pengaturan Transportasi Mengatur transportasi untuk jemaah haji antara tempat-tempat ibadah dan akomodasi mereka. Hal ini termasuk pengaturan bus antar jemaah haji ke tempat-tempat ibadah utama di Makkah, Madinah, dan sekitarnya.

Ketiga, Penyediaan Akomodasi Memastikan tersedianya akomodasi yang layak bagi jemaah haji selama masa tinggal mereka di Tanah Suci. Kementerian Agama Kota Bima bekerja sama dengan penyedia akomodasi lokal untuk memastikan standar kelayakan dan kenyamanan yang diperlukan.

Keempat, Layanan Kesehatan Menyediakan layanan kesehatan yang memadai bagi jemaah haji, termasuk fasilitas medis, tim medis darurat, dan bantuan kesehatan lainnya. Kementerian Agama di tingkat daerah dapat berkoordinasi dengan instansi kesehatan setempat untuk memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan perawatan kesehatan yang diperlukan.

Kelima, Pendampingan Logistik Memberikan bantuan logistik kepada jemaah haji dalam hal-hal seperti pengaturan keberangkatan dan kepulangan, pendaftaran ulang, pembayaran biayatambahan, dan hal-hal lain yang terkait dengan proses administrasi perjalanan.

Keenam, Penyuluhan dan Informasi Terus memberikan penyuluhan dan informasi kepada jemaah haji selama masa tinggal mereka di Tanah Suci, termasuk tentang tata cara pelaksanaan ibadah, tata tertib di tempat-tempat suci, serta informasi praktis lainnya yang dapat membantu mereka dalam menjalani ibadah dengan lancar.

Ketujuh, Pemulangan dan Pelayanan Paska-Haji Memfasilitasi proses pemulangan jemaah haji ke tanah air dan memberikan pelayanan paska-haji, termasuk pemulangan ke rumah masing-masing, bantuan reintegrasi sosial dan spiritual, serta dukungan lainnya yang mungkin diperlukan oleh jemaah haji setelah kembali dari Tanah Suci.

Tanggung jawab ini penting untuk memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan perlindungan, dukungan, dan bimbingan yang diperlukan sepanjang perjalanan mereka dari keberangkatan hingga kepulangan, serta untuk memastikan bahwa ibadah mereka dapat dilaksanakan dengan lancar dan bermakna.

Tanggung jawab Kementerian Agama Kota Bima Pasca Kepulangan Jamaah Haji

Setelah kepulangan jemaah haji dari Tanah Suci, Kementerian Agama di tingkat daerah memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan kesinambungan dukungan, pemulihan, dan reintegrasi mereka ke dalam masyarakat setempat. Berikut adalah beberapa tanggung jawab Kementerian Agama di tingkat daerah setelah kepulangan jemaah haji:

Pertama, Pemulihan Spiritual Memberikan dukungan dan bimbingan spiritual kepada jemaah haji untuk membantu mereka menyesuaikan diri kembali dengan kehidupan sehari-hari setelah menjalani ibadah haji. Ini bisa meliputi penyelenggaraan program-program pendidikan agama, ceramah, atau konseling spiritual.

Kedua, Bantuan Reintegrasi Memberikan bantuan dan dukungan kepada jemaah haji dalam proses reintegrasi ke dalam masyarakat setempat. Ini bisa mencakup memberikan bantuan

dalam mencari pekerjaan, pendidikan lanjutan, atau bantuan keuangan untuk memulai usaha kecil.

Keempat, Pemulihan Kesehatan dan Kesejahteraan Melakukan pemantauan terhadap kondisi kesehatan dan kesejahteraan jamaah haji setelah kepulangan mereka dari Tanah Suci. Kementerian Agama dapat bekerja sama dengan instansi kesehatan setempat untuk memberikan layanan kesehatan lanjutan atau bantuan medis jika diperlukan.

Kelima, Program Pendidikan dan Penyuluhan Melakukan penyelenggaraan program-program pendidikan dan penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman jamaah haji tentang ajaran agama, nilai-nilai moral, dan tata cara hidup yang baik berdasarkan pengalaman ibadah haji.

Ketujuh, Evaluasi dan Pembelajaran Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program-program haji yang telah dilaksanakan dan mengevaluasi keberhasilan serta kendala yang dihadapi. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah haji di masa mendatang. Tanggung jawab ini penting untuk memastikan bahwa jamaah haji mendapatkan dukungan dan bantuan yang mereka butuhkan setelah menjalani ibadah haji, serta untuk membantu mereka menjalani kehidupan sehari-hari dengan lebih baik setelah pengalaman yang berharga tersebut.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung tercapainya suatu keberhasilan dalam dunia kerja, dalam memenuhi kualitas pelayanan publik kementerian agama kota bima harus mampu menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika. Adapun kelengkapan sarana, prasarana media teknologi informatika yang ada di kantor kementerian agama kota bima yaitu:

Pertama, Kantor utama digunakan sebagai tempat petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan layanan dari kantor kementerian agama kota bima dan pelayanan awal terhadap calon jamaah haji yang mendaftarkan dirinya sebagai jamaah haji kementerian agama kota Bima.

Kedua, Kantor Unit PHU Kementerian Agama Kota Bima Kantor unit ini digunakan petugas PHU dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji yang sudah mendaftarkan dirinya sebagai jamaah haji kementerian agama kota Bima

Ketiga, Aula kantor kementerian agama kota Bima Aula terletak di lantai dua kantor kementerian agama kota bima, aula ini digunakan sebagai tempat sosialisasi-sosialisasi ataupun pertemuan oleh semua unit-unit yang ada di kementerian agama kota bima termasuk unit PHU kementerian agama kota Bima.

Keempat, Musholla Kantor Kementerian Agama Kota Bima. Selain jadi tempat ibadah, masjid di kantor kementerian agama kota bima berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan pengajian sebelum keberangkatan, dan sebagai tempat sosialisasi pra Haji.

Keelima, Alat Manasik Haji Alat manasik haji terdiri dari miniatur ka'bah, makam Ibrahim, Hijir ismail, miniatur jamarat, sound sistem, dan LCD. Hal ini sebagai mana pernyataan dari bapak H. Eka Iskandar sebagai Kepala Unit PHU Kementerian Agama Kota Bima:

“Untuk alat manasik hajinya ada lengkap seperti miniatur ka'bah, makam ibrahiim dengan Hijir Ismail dan miniatur jamarat, pemasangan waktu dibutuhkan sajapada saat pelaksanaannya”.¹⁵

Kemudahan Akses

Kemudahan akses membahas terkait tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi. Kantor strategis, sarana prasarana yang lengkap serta penggunaan teknologi merupakan upaya pemerintah sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut. Kemudahan akses bertujuan agar semua elemen masyarakat dapat menikmati layanan yang diberikan oleh kementerian agama dengan tidak susah payah atau tidak berbelit-belit dalam penggunaan sarana prasarana serta media teknologi, informasi-informasi yang diberikan kantor kementerian agama kota bima dapat mudah di dapatkan serta dipahami oleh masyarakat dengan menggunakan media teknologi informasi yang akurat.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Mustamin selaku jamaah haji 2022 yang memiliki keterbatasan fisik dengan penyakit struk ringan, yang bertempat tinggal di lingkungan Karara mengatakan bahwa:

“Untuk mendapatkan informasi dari kantor kementerian agama sendiri kami tidak perlu lagi pergi ke kantor, karena setiap ada informasi terbaru pasti kami di kabari lewat whatssap dan juga informasi itu akan ditampilkan pada akun facebook milik kementerian agama kota bima, ada beberapa waktu juga kami didatangi langsung untuk melengkapi syarat-syarat administrasi yang kurang oleh petugas PHU kementerian agama kota Bima”.¹⁷

Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

Pada point ini petugas pelayanan harus memberikan layanan dengan disiplin, sopan dan ramah.¹⁸ Tiga poin ini sangat perlu diperhatikan oleh lembaga pemberi layanan karena akan berdampak panjang untuk keberlangsungan serta kemajuan lembaga. Penerapan tiga poin ini dengan baik dapat menarik pengguna layanan untuk dapat menggunakan layanan kantor kementerian agama kota Bima. Berangkat dari Visi Kementerian Agama Kota Bima, disebutkan ada 6 Poin Visi yang harus di perhatikan petugas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Bima, Yaitu: Profesional, Andal, Saleh, Moderat, Cerdas, dan Unggul. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak H. Amrin selaku Staf Unit PHU Kementerian Agama Kota Bima mengatakan bahwa:

15 Eka Iskandar, *Wawancara*, Kota Bima, 18 Januari 2024

16 Winengan, *Pelayanan Publik...*, hlm. 64

17 Mustamin, *Wawancara*, Kota Bima, 19 Januari 2024

18 Winengan, *Pelayanan Publik...*, hlm. 64

“Banyak yang kami dengar dari jamaah-jamaah haji yang mendaftar rupanya terdapat keunggulan sendiri kementerian agama kota bima ini terkait pelayanan yang kami berikan, jadi kami tidak heran lagi jika ada masyarakat yang berdomisili dari luar kota bima mendaftarkan diri sebagai jamaah haji disini.”¹⁹

Kenyamanan

Lingkungan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, di mana lingkungan tersebut dalam keadaan tertib, teratur lengkap dengan sarana prasarana penunjangnya seperti ruang tunggu, parkir, tempat ibadah toilet dan lain-lain yang bersih sehingga penerima layanan bisa dengan tenang dan nyaman dalam menerima layanan yang disediakan.²⁰

Berangkat dari pelayanan publik yang bergerak di bidang jasa, kenyamanan merupakan salah satu aspek penting dalam melayani masyarakat ataupun menarik masyarakat agar tertuju pada kantor kementerian agama kota bima, lingkungan yang nyaman memberikan kesan tenang kepada masyarakat yang menerima layanan jadi tidak heran lagi produk-produk yang dipromosikan kementerian agama kota bima akan cepat di serap dan diminati masyarakat karena kualitas yang dilayani kementerian agama kota bima sangat disukai masyarakat itu sendiri

“Kenyamanan itu salah satu aspek yang sangat penting bagi kami, pelayanan yang baik akan menimbulkan kenyamanan juga bagi jamaah. Kami berusaha memenuhi seluruh aspek yang menunjang kenyamanan jamaah dan mempercayai kami. Mulai dari memenuhi fasilitas kantor, meningkatkan kualitas pelayanan, dan sarana dan prasarana selama proses kerjasama hingga akhir.”

4. Controlling (Pengawasan) Pelayanan Ibadah Haji

Pengawasan pada pelaksanaan ibadah haji dilakukan setiap tahapan ibadah haji, seperti yang dipaparkan pada tugas-tugas Panitia Penyelenggara Ibadah haji, di sana dijelaskan bahwa setiap panitia Penyelenggara melakukan pengawasan terhadap jamaah haji, baik sebelum keberangkatan, saat keberangkatan maupun pasca keberangkatan. Jadi jamaah haji tetap dalam pengawasan Panitia Pelaksana ibadah haji.

Pengawasan juga tidak hanya dilakukan oleh manusia melainkan juga bisa dibantu oleh bantuan teknologi.²¹ Seperti yang diterapkan oleh kementerian agama yang diturunkan pada setiap kantor kementerian agama kabupaten dan kota, bahwa para petugas ibadah haji harus bisa menguasai aplikasi pelaporan PPIH. Hal ini bertujuan sebagai pengawasan terhadap jamaah maupun panitia penyelenggara ibadah haji serta sebagai bahan evaluasi.

Selain itu Kementerian Agama Kota Bima tetap melakukan evaluasi setiap tahunnya mengenai Penyelenggaraan ibadah haji, baik evaluasi terkait penyelenggaraan ibadah haji yang

¹⁹ Eka Iskandar Wawancara, Kota Bima, 18 Januari 2024

²⁰ Guruh Sugiharto. *Manajemen...*, hlm

²¹ Guruh Sugiharto. *Manajemen...*, hlm. 11

sudah terlaksana serta penyelenggaraan ibadah haji yang akan datang. Evaluasi ini bertujuan menghindari masalah-masalah yang dihadapi saat penyelenggaraan ibadah haji serta persiapan penyelenggaraan ibadah haji berikutnya. Seperti yang dijelaskan oleh staf bagian unit PHU Kantor Kementerian Agama Kota Bima mengatakan, Bahwa:

*“salah satu kegiatan wajib kami setiap tahunnya adalah rapat evaluasi pelaksanaan ibadah haji tahun yang sudah lewat dan perencanaan keberangkatan jamaah haji tahun berjalan, itu kegiatan wajib kami yang harus dilaksanakan, rapat ini di ikuti semua lembaga terkait penyelenggaraan ibadah haji seperti pemkot, dikes, imigrasi, dishub dan satpol PP”.*²²

Dari uraian di atas pengawasan sangat berperan penting dalam kelancaran penyelenggaraan ibadah haji, guna tercapai tujuan sesuai rencana, pengawasan juga sangat berpengaruh terhadap kegiatan penyelenggaraan ibadah haji berikutnya yang di mana petugas akan mengetahui masalah-masalah yang terjadi di lapangan sehingga akan diadakannya tahap evaluasi guna menghindari dan tidak terjadi laginya kesalahan ataupun masalah yang sama.

Pelayanan terhadap Jamaah Haji Disabilitas memang belum bisa dikatakan sangat baik karena memang untuk jamaah yang memiliki keterbatasan fisik masih minim yang daftar, kebanyakan yang memiliki keterbatasan fisik menjelang keberangkatan merupakan calon jamaah yang terkena musibah seperti kecelakaan kerja, terkena stroke pada saat menunggu antrian tahun keberangkatan serta hal-hal lainn yang mengakibatkan calon jamaah mendapatkan pendampingan dengan alat kesehatan, oleh sebab itu sample yang peneliti temukan hanya beberapa orang saja yang tergolong memiliki keterbatasan fisik (disabilitas fisik).

Berdasarkan pemaparan data di atas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bima sudah dilakukan secara menyeluruh dan sistematis dan sudah menerapkan Prinsip-prinsip manajemen secara baik. Fungsi manajemen merupakan satu kesatuan yang utuh, jika satu fungsi tidak dilaksanakan bahkan tidak dimaksimalkan maka proses pelayanan tidak dapat dilakukan secara efektif dan baik, sehingga ke empat fungsi tersebut harus tetap pada tahapannya serta di lakukan secara maksimal.

Dengan kata lain, jika kegiatan manajemen tersebut tidak di kerjakan secara keseluruhan dan dilakukan secara tidak sengaja maka hal tersebut tidak bisa dikatakan sebagai aktivitas manajemen. Bisa dikatakan aktivitas manajemen apabila fungsi manajemen dilakukan secara keseluruhan dan secara sadar mengupayakannya. Sehingga kegiatan manajemen tersebut saling berkaitan, akan hal tersebut dapat di bedakan mana kegiatan manajemen dan mana yang bukan kegiatan manajemen.²³

22 Amrin, Wawancara, tanggal 11 Januari 2024

23 Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Intelegensia Media, (2017), hlm. 20

D. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya mengenai “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Disabilitas di Kantor Kementerian Agama Kota Bima”, dapat disimpulkan bahwa:

Dari manajemen pelayanan yang diberikan Kementerian agama kota bima yang dituangkan dalam beberapa aspek kualitas pelayanan publik membuktikan bahwa keberadaan Lembaga Kementerian agama kota bima ini berperan penting untuk memberikan pelayanan kepada semua elemen Masyarakat baik yang memiliki fisik normal maupun yang memiliki keterbatasan fisik (disabilitas).

Kementerian agama kota bima memiliki beberapa faktor kendala saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Faktor kendala tersebut yaitu kurangnya sumberdaya manusia, kurangnya sarana dan pra sarana yang ada di kantor Kementerian agama kota bima dan sulitnya komunikasi. Dari beberapa kendala tersebut tentu mempengaruhi efektifitas pelayanan yang diberikan terhadap Masyarakat.

DFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Intelegensia Media,(2017).
- Agung Dwi Laksono, *Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji; Studi Kasus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NW Pancor Kabupaten Lombok Timur* (Mataram; Tidak diterbitkan, 2021).
- Ahmad Hamzani, dkk, “Legal Protection for Hajj Pilgrims Through Regional Regulation.” *Jurnal Mazahib*, Vol. 17:2 (2018).
- Akhmad Soleh, *Akseibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi* (Yogyakarta:PT LKiS Pelangi Aksara,2016).
- Anik Farida, dkk, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia* (Jakarta; Litbangdiklat Press, 2020).
- Devi Susilawati, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (StudiPT Mastour Haji dan Travel)*. (Mataram, Tidak diterbitkan, 2021).
- Guruh Sugiharto, *ilmu manajemen*. (Mataram, Sanabil, 2022).
- Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* (Jakarta: Djembatan,1992).
- Irmayani, “Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan DanKepercayaan Jamaah haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah DinaTayyibah Tour dan Travel Kota Parepare”, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, Vol. 1:1 (2019).
- Irwanto, dkk, *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Sebuah Desk-Revie* (Depok, Pusat Kajian Disabilitas Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, 2010)

- Kemensekneg RI, Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 107, Lampiran UU RI Nomor 19 Tahun 2011 Tentang *Convention on the Right of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas) Pasal 1,
- Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji di Indoensia* (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010),
- Maratussoaliha, Nurrosyidah Yusuf, *Kementerian Agama Kota Bima Sebuah Nama Sebuah Cerita*, (Kota Bima: Goresan Pena, 2022),
- Muhammad Nuri, "Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia." *Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum*, Vol. 1:1 (2014)
- Peraturan Undang-Undang Nomor. 8. Tahun 2019 pasal 3 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar BahasaIndonesia* (KBBI) (Jakarta: Pusat bahasa, 2008),
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 27. Rezi Saputra, *Manajemen Ibadah Haji Bagi Disabilitas*. (Bengkulu, Universitas Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008)
- Tira Wulani, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019* (Sumatera Selatan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2019)
- Winengan, *Pelayanan Publik "Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat"* (Mataram; Sanabil, 2021),
- Agus, *Wawancara*, Kota Bima 15 Januari 2024 Amrin, *Wawancara*, Kota Bima 11 Januari 2024
- M. Saleh, *Wawancara*, Kota Bima, 19 Janurai 2024 Muhammad Fathir, *Wawancara*, Kota Bima, 18 Januari 2024 Mustamin, *Wawancara*, 19 Januari 2024
- Eka Iskandar, *Wawancara*, Kota Bima, 18 Januari 2024