

Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Pada Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah

Rudin. M

Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu

Maria Lea Frensy Bakarbesy

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Rusli Adrian Pakere

Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu

Abstract

The aim of this study is to analyze the management of Hajj and Umrah services at the Ministry of Religious Affairs Regional Office in Central Sulawesi Province. This research employs a qualitative approach with four purposively selected informants. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis was conducted in five steps: data collection, data reduction, data presentation, verification, and conclusion drawing. The results indicate that the management of Hajj and Umrah services at the Ministry of Religious Affairs Regional Office in Central Sulawesi Province has not been optimally implemented. The inhibiting factors identified include inadequate SISKOHAT network for online registration, administrative services not meeting the established standards, insufficient effective communication with the public, and a shortage of personnel in providing services to Hajj and Umrah pilgrims during departure. The supporting factors that facilitate the management process include adequate facilities and infrastructure, experienced Hajj and Umrah instructors, professional staff in pilgrim services, and available funding to support the office's operations.

Keywords: Management, Hajj and Umrah.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan empat informan yang dipilih secara purposive. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan lima langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan dengan optimal. Faktor penghambat yang ditemukan antara lain jaringan SISKOHAT yang tidak memadai untuk pendaftaran online, pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, kurangnya komunikasi efektif dengan masyarakat, dan kekurangan jumlah petugas dalam pelayanan jamaah haji dan umroh pada saat pemberangkatan. Adapun faktor pendukung yang memperlancar manajemen ini adalah sarana dan prasarana yang memadai, pembimbing manasik haji dan umroh yang berpengalaman, tenaga ahli profesional dalam pelayanan jamaah, dan dana yang tersedia untuk mendukung operasional kantor.

Kata Kunci: Manajemen, Haji dan Umroh.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam rangka koordinasi untuk mencapai tujuan tertentu. Hal

ini dipandang sebagai faktor penting dalam mengatasi berbagai permasalahan terkait pelayanan haji dan umroh. Pelayanan haji dan umroh merupakan hak dasar yang diberikan kepada warga negara, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan mereka, serta diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hakim, 2024). Penyelenggaraan tersebut bertujuan untuk memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, sekaligus menciptakan tatanan pemerintahan yang bersih dan tata kelola yang baik. Kementerian Agama memfokuskan perhatian pada lima aspek utama, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji. Sebagai fasilitator dan organisator masyarakat, Kementerian Agama dalam hal ini bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) harus bersikap profesional dalam memberikan layanan kepada calon jamaah haji dan jamaah haji. Tugas ini mencakup pendampingan dan bantuan dalam semua kebutuhan yang terkait dengan persiapan keberangkatan serta kepulangan jamaah haji dan umroh di Indonesia (Refiani & Muhajarah, 2024).

Sebagai bagian dari Kementerian Agama, lembaga penyelenggara haji dan umroh harus memenuhi tuntutan pelayanan berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat melalui jasa. Berbagai kebijakan serta petunjuk operasional yang mengatur pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi hingga kecamatan tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini, perhatian khusus diberikan pada bidang penyelenggaraan haji dan umroh, mengingat adanya peningkatan jumlah masyarakat yang mendaftar untuk ibadah haji dan umroh. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan yang representatif dan berkelanjutan untuk menangani masalah tersebut. Dengan semakin banyaknya calon jamaah yang mencari informasi terkait haji dan umroh, maka kinerja yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Hal ini perlu diperhatikan agar penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dapat berlangsung secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan (Aulia & Rozaq, 2024).

Pendaftaran ibadah haji dan umroh di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menyatakan bahwa "Pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggara ibadah haji sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan." Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh menunjukkan kemajuan signifikan dari tahun ke tahun, dimulai pada tahun 1995, ketika terjadi over kuota yang menyebabkan daftar tunggu bagi calon jamaah haji. Pada masa itu, pendaftaran dilakukan secara manual, sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang dapat memberikan jaminan kepastian dan rasa keadilan bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Sebagai respons, Kementerian Agama mengadopsi model pengendalian reservasi untuk memperoleh kursi pesawat dari PT Garuda Indonesia. Selanjutnya, Kementerian Agama mengembangkan sistem pendaftaran berbasis komputer yang dikenal dengan nama SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji dan Umroh Terpadu). Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip "first come first served," dan pendataan haji melalui

SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor secara real-time. Kantor Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan dan pelayanan jamaah haji dan umroh, mulai dari perumusan kebijakan hingga pelaksanaan operasional, penyusunan standar prosedur operasional, serta bimbingan teknis, monitoring, dan evaluasi pelayanan pendaftaran ibadah haji. Salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam setiap aktivitasnya adalah ketersediaan sumber daya manusia yang dapat menjadi mesin penggerak program kegiatan organisasi dan lembaga (Ramadhiana, 2024).

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai manajemen penyelenggaraan haji dan umroh telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Di antaranya adalah (1) Hanadiviyah (2024), yang mengkaji manajemen kinerja petugas penanganan krisis dan pertolongan pertama pada jamaah haji (PKP3JH) dalam pelayanan haji ramah lansia tahun 2023. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas petugas PKP3JH, yang terdiri dari tenaga kesehatan dan instansi terpercaya, serta hasil seleksi administrasi dan wawancara sudah baik. Namun, ketepatan waktu pelayanan petugas PKP3JH belum optimal karena keterbatasan jumlah petugas dan alat. Meskipun demikian, petugas berusaha memberikan penanganan terbaik, termasuk melalui proses triase, koordinasi antar petugas, dan evaluasi kinerja. (2) Asmini, R., Aminudin, Samsuri, S., & Samsu, S. (2024), yang meneliti sistem penyelenggaraan manasik haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan calon jamaah haji. Penelitian ini menemukan bahwa manajemen penyelenggaraan haji dan umroh yang telah menggunakan aplikasi SISKOHAT belum pernah diteliti sebelumnya di Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan demikian tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Landasan Teori

2.1 *Grand Theory Management*

Teori Manajemen Publik adalah pendekatan dalam studi manajemen yang berfokus pada bagaimana lembaga-lembaga pemerintah mengelola sumber daya, kebijakan, dan program untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sambil memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan transparan kepada masyarakat (Burnier, 2021; Pyun & Gamassou, 2017). Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Woodrow Wilson pada tahun 1887, yang menekankan pentingnya pemisahan antara politik dan administrasi dalam pengelolaan pemerintah. Seiring waktu, teori ini dikembangkan lebih lanjut oleh para ilmuwan seperti H. George Frederickson pada tahun 1990-an dan James E. Anderson pada tahun 1980-an, yang berkontribusi pada pengembangan teori ini dengan memasukkan prinsip-prinsip administrasi publik, tata kelola, dan akuntabilitas ke dalam teori ini.

Teori ini mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan anggaran publik, pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya manusia, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Omodan et al., 2020). Dalam konteks penelitian ini, teori ini sangat relevan untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah. Penyelenggaraan haji

dan umroh merupakan bagian dari pelayanan publik yang melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan dana, yang harus dilakukan dengan efisien dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Teori ini juga memberikan kerangka untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umroh dapat ditingkatkan melalui prinsip-prinsip *good governance*, termasuk transparansi, akuntabilitas, dan koordinasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, teori ini membantu menjelaskan bagaimana keputusan dan kebijakan yang diambil oleh Kementerian Agama dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan ibadah haji dan umroh, sehingga pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen yang umum diterapkan dalam organisasi terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Nalurita & Sari, 2023). Perencanaan (*planning*) melibatkan penetapan tujuan dan langkah-langkah strategis untuk mencapainya, seperti dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama yang mencakup penjadwalan dan alokasi anggaran. Pengorganisasian (*organizing*) berfokus pada pengalokasian sumber daya dan pengaturan struktur organisasi, seperti penataan petugas dan fasilitas. Pelaksanaan (*actualizing*) adalah implementasi rencana, termasuk pendaftaran dan pemberangkatan jamaah. Pengendalian (*controlling*) memantau kinerja dan mengambil tindakan korektif apabila terdapat penyimpangan, memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan rencana dan kebijakan. Keempat fungsi ini saling terkait, membentuk siklus yang mendukung efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan penyelenggaraan haji dan umroh. Manajemen melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Solehuddin, 2018).

2.3 Haji dan Umroh

2.3.1 Ibadah Haji

Ibadah haji adalah kewajiban bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat, yang harus dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Allah SWT dan dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Syarat-syarat pelaksanaan haji mencakup keimanan Islam, kedewasaan fisik dan mental, kebebasan, serta kemampuan (*istitha'ah*). Kemampuan ini terbagi menjadi dua kategori: pertama, kemampuan pribadi yang mencakup kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup, dan pengetahuan agama terkait manasik haji. Kedua, kemampuan eksternal yang melibatkan penyelenggaraan oleh pemerintah, seperti peraturan, keamanan, fasilitas, dan hubungan internasional, terutama dengan Kerajaan Arab Saudi (Rayhan, Billah, & Hafiz, 2024).

Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) disusun oleh pemerintah bersama DPR berdasarkan kebutuhan jamaah, dengan biaya yang disetujui oleh Presiden RI setelah mendapat persetujuan DPR. Biaya ini meliputi biaya penerbangan, akomodasi, konsumsi, biaya hidup, obat-obatan, serta biaya administrasi dan transportasi di dalam negeri (Akmalia, 2024). Manajemen penyelenggaraan haji memerlukan sistem yang efisien untuk menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan. Tujuannya adalah memastikan pelaksanaan haji yang

aman, lancar, nyaman, dan ekonomis, dengan fokus pada pelayanan yang memberikan kepuasan optimal bagi calon jamaah haji (Panani, 2024)..

2.3.2 Umroh

Secara bahasa, umrah berarti berkunjung atau melakukan ziarah. Secara istilah, umrah merujuk pada mengunjungi Baitullah Al-Haram untuk melakukan thawaf dan sa'i, di mana dua rukun utama umrah adalah thawaf di sekeliling Ka'bah dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwa. Ibadah umrah dapat dilakukan sepanjang tahun, tanpa batas waktu tertentu. Seseorang diwajibkan melaksanakan umrah jika memenuhi syarat-syarat berikut: (1) beragama Islam, (2) mukalaf (baligh dan berakal), (3) merdeka, dan (4) memiliki kemampuan fisik dan finansial untuk melaksanakan umrah. Dengan demikian, syarat wajib umrah adalah Islam, baligh, berakal, merdeka, dan mampu melaksanakannya. Jika syarat-syarat ini tidak dipenuhi, seseorang tidak diwajibkan melaksanakan umrah (Puadah, 2024).

Pelaksanaan ibadah umrah mengandung berbagai hikmah, baik dari aspek waktu maupun pelaksanaannya. Beberapa hikmah tersebut antara lain: (1) Dalam pelaksanaan ihram, umat Muslim dilatih untuk mengendalikan hawa nafsu, terutama syahwat dan perbuatan dosa. (2) Thawaf di sekeliling Ka'bah mengingatkan bahwa segala aktivitas hidup manusia berada dalam pengawasan dan kekuasaan Allah SWT. Dengan dzikir saat thawaf, diharapkan dapat membentuk kesadaran bahwa manusia sangat bergantung pada kekuasaan-Nya. (3) Ibadah sa'i antara Shafa dan Marwah mengingatkan perjuangan Siti Hajar mencari air, yang mengajarkan pentingnya etos kerja tinggi dan ketekunan dalam berusaha. (4) Tahallul mengajarkan pengendalian diri, di mana tahallul diibaratkan sebagai izin untuk melanjutkan perjalanan setelah beristirahat sejenak, yang mencerminkan kesadaran dan kendali diri (Faradila & Kenedi, 2024).

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian dan Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan wawancara informan yang mempunyai kompetensi tentang obyek penelitian. Pendekatan diskriptif digunakan untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti sebagaimana adanya (Sugiyono, 2016). Lokasi penelitian yang penulis lakukan bertempat pada Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena terdapat fenomena menarik yaitu terdapat pelayanan ibadah haji dan umroh yang sudah baik dan ada juga yang maksimal.

3.2 Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu metode penetapan informen berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yaitu;

- a. Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Memiliki kompetensi di bidang Haji dan Umroh.
- c. Pernah melakukan haji dan umroh di Kota Mekah dan kota Madinah

Dari kriteria tersebut maka jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu: 1 orang Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah,

kemudian 3 orang Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

3.3 Metode Analisis Data

Teknik analisa yang menggunakan pendapat (Mahagiyani & Sugiono, 2024). sebagai berikut:

3.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan data secara sistimatis agar lebih muda untuk dipahami.

3.3.2 Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengorganisasikan data yang direduksi. Data tersebut mula-mula disajikan terpisah antara satu tahap dengan tahapan yang lain, tetapi setelah kategori terakhir direduksi, maka keseluruhan data dirangkum dan disajikan secara terpadu. Dengan melihat penyajian data, maka dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3.3.3 Penyajian Data

Penafsiran makna data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut. Setelah data terkumpul dan dikelompokkan, langkah selanjutnya adalah menafsirkan data dari hasil wawancara dengan informan penelitian di lapangan. Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap setiap informasi yang diperoleh untuk memahami konteks dan pola yang muncul. Selain itu, peneliti juga mempertimbangkan relevansi dan keterkaitan antara data yang dikumpulkan dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan mendukung hipotesis yang diajukan.

3.3.4 Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

3.3.5 Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh Yasin, (2024). Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenarannya dan kesesuaannya sehingga kesahihan data terjamin. Dalam tahap ini peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan perinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah

dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap dengan temuan baru dari temuan yang sudah ada.

4. Hasil Analisis dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 1974, Keputusan Presiden No. 15 Tahun 1984, serta Keputusan Menteri Agama No. 18 Tahun 1975 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Departemen Agama, Jawatan Urusan Agama pada level provinsi kemudian berubah menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama. Seiring dengan perubahan tersebut, di tingkat kabupaten juga dibentuk organisasi atau lembaga Departemen Agama di empat kabupaten yang telah ada, yaitu Kantor Departemen Agama Kabupaten Donggala, Kantor Departemen Agama Kabupaten Poso, Kantor Departemen Agama Kabupaten Luwuk Banggai, dan Kantor Departemen Agama Kabupaten Buol Tolitoli. Pada perkembangan berikutnya, Kantor Departemen Agama Kota Palu secara resmi didirikan pada tahun 2000, yang terhitung lima tahun setelah pembentukan Kota Madya Palu pada tahun 1995. Selama periode 1995 hingga 2000, pelayanan keagamaan di Kota Palu sementara ditangani oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Donggala. Kondisi ini berbeda dengan tiga kabupaten hasil pemekaran di Sulawesi Tengah, di mana proses pembentukan Kantor Departemen Agama di Kabupaten Buol, Banggai Kepulauan, dan Kabupaten Morowali berlangsung relatif lebih cepat. Begitu juga dengan Kabupaten Tojo Una-Una yang telah memiliki Kantor Kementerian Agama pada tahun 2006, serta Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sigi yang merupakan kabupaten termuda.

4.2 Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah

Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Chulaivi, Ikram & Hafiz (2024), yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Rincian dari hasil wawancara informan untuk masing-masing indikator dalam penelitian ini maka dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1 Perencanaan

Terkait dengan perencanaan penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, hasil wawancara dengan informan, Drs. Ulyas Taha, M.Pd., selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, yang dilakukan pada hari Senin, 8 Januari 2024, pukul 09.30–10.25 WITA, menunjukkan hal-hal berikut:

“Dasar hukum penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah adalah UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Mekanisme perencanaan penyelenggaraan haji dan umroh dimulai dengan penentuan kompetensi yang ingin dicapai. Kegiatan yang direncanakan setiap tahun meliputi: (1) pembuatan perjanjian bimbingan dengan jamaah haji reguler dan jamaah umroh yang mencakup hak dan kewajiban

para pihak, (2) pendataan peserta bimbingan setiap tahun yang meliputi nama, tempat & tanggal lahir, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, nomor porsi, dan alamat, dan (3) rencana bimbingan dan pendampingan jamaah haji dan umroh yang dilakukan di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi”.

Pendapat informan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Hal ini sejalan dengan pendapat Chulaivi, Khazimi, & Hafiz (2024), yang menyatakan bahwa setiap pelaksanaan kebijakan perlu ditetapkan SOP sebagai pedoman, petunjuk, tuntutan, dan referensi bagi para pelaku kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus disiapkan, dilakukan, serta tujuan yang ingin dicapai dari kebijakan tersebut. Oleh karena itu, standar dan sasaran menjadi bagian integral dari mekanisme yang harus dijalankan dalam sebuah organisasi kelembagaan, yang merupakan representasi negara dalam implementasi kebijakan yang baik, khususnya dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

4.2.2 Pengorganisasian

Untuk menambah informasi mengenai pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, hasil wawancara dengan Bapak H. Arman Rampadio, S.Sos., M.Ap., selaku Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Haji di Provinsi Sulawesi Tengah, pada 9 Januari 2024, pukul 10.35–11.20 WITA, menunjukkan bahwa:

“Mekanisme pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah melibatkan individu-individu yang memiliki keahlian dan pengalaman luar biasa di bidangnya. Kegiatan yang termasuk dalam pengorganisasian pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umroh mencakup, antara lain, bidang manasik haji dan umroh, yang berfokus pada program dan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan serta kualitas pendamping haji dan umroh”.

Terkait dengan pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh, Arisetiawati & Nurlaeli (2024) berpendapat bahwa pengembangan pegawai dalam suatu instansi bertujuan untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi, berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Prestasi kerja individu pegawai yang baik dapat mendukung pelaksanaan strategi instansi dan memfasilitasi perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

4.2.3 Pelaksanaan

Berkaitan dengan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, hasil wawancara dengan Drs. Ulyas Taha, M.Pd., selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, yang dilakukan pada 8 Januari 2024, pukul 09.30–10.25 WITA, mengungkapkan bahwa:

“Mekanisme pelaksanaan melibatkan pendamping haji yang memberikan materi pelatihan dengan menggunakan berbagai metode serta memperkenalkan bacaan yang harus dibaca saat melaksanakan ibadah haji dan umroh. Pendamping juga memberikan edukasi dan pelatihan kepada jamaah haji sebelum keberangkatan, dengan tujuan agar jamaah dapat memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh serta mempersiapkan diri untuk menghadapi potensi masalah yang mungkin muncul. Selain itu, penting juga untuk menanamkan budaya keamanan dan keselamatan di kalangan jamaah, dengan menjelaskan tata cara berkumpul dan beribadah yang aman, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga keselamatan diri dan orang lain selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh”.

Pendapat ini sejalan dengan pandangan Dzikri, Albian, & Hafiz (2024), yang menyatakan bahwa pengembangan peserta haji dan umroh berbasis kompetensi bertujuan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi serta standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi yang dimiliki oleh jamaah haji dan umroh, baik dalam melaksanakan tugas maupun dalam pengambilan keputusan, harus sejalan dengan peran mereka dalam organisasi, relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi individu ini menjadi kunci dalam mendukung pelaksanaan strategi dan perubahan yang dilakukan dalam manajemen. Oleh karena itu, penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dapat berjalan dengan efektif, mendukung sistem kerja yang berbasis pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

4.2.4 Pengawasan

Terkait dengan pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, hasil wawancara dengan Drs. Ulyas Taha, M.Pd., selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, yang dilakukan pada 8 Januari 2024, pukul 09.30–10.25 WITA, mengungkapkan bahwa:

Pengawasan dan evaluasi memiliki peranan yang sangat penting dalam organisasi. Fungsi pengawasan adalah untuk memastikan apakah pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik. Kegiatan yang termasuk dalam pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah mencakup deteksi dan identifikasi kekurangan dalam program dan kegiatan yang telah dilaksanakan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kualitas pengawasan dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah telah dilaksanakan dengan baik. Namun, sosialisasi mengenai pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh perlu ditingkatkan dengan menekankan profesionalisme. Hal ini penting agar panitia penyelenggara haji dan umroh, yang menerima instruksi dari Departemen Agama Republik Indonesia, dapat memastikan bahwa baik panitia maupun jamaah haji dan umroh memahami hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara Indonesia dalam konteks penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

5. Simpulan Keterbatasan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, disimpulkan bahwa: pertama, manajemen penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah belum dilaksanakan secara optimal. Kedua, terdapat beberapa faktor penghambat dalam manajemen penyelenggaraan haji dan umroh, yaitu: pertama, pendaftaran online melalui SISKOHAT yang terhambat oleh jaringan yang kurang memadai; kedua, pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan; ketiga, kurangnya komunikasi yang efektif dengan masyarakat; dan keempat, kekurangan jumlah petugas dalam pelayanan jamaah haji dan umroh pada saat pemberangkatan. Selanjutnya, faktor pendukung dalam manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah meliputi: pertama, sarana dan prasarana yang memadai; kedua, pembimbing manasik haji dan umroh yang berpengalaman dalam memberikan materi manasik haji dan umroh; ketiga, keberadaan staf tenaga ahli yang profesional dan berpengalaman dalam melayani jamaah haji dan umroh; dan keempat, kerjasama antara Kementerian Agama dengan berbagai mitra, seperti KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan Pemerintahan Kecamatan.

Keterbatasan penelitian mengenai ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah mencakup berbagai aspek, mulai dari aksesibilitas data hingga kendala metodologis. Beberapa keterbatasan yang dihadapi antara lain: pertama, keterbatasan data dan informasi terkait jamaah haji dan umroh, termasuk data demografis, riwayat kesehatan, dan preferensi perjalanan, yang terbatas karena kebijakan privasi; kedua, data yang tidak lengkap, terutama terkait dengan pengalaman jamaah selama di Tanah Suci. Penelitian selanjutnya mengenai ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dapat difokuskan pada berbagai aspek, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga dampak sosial dan spiritual. Beberapa saran untuk penelitian berikutnya adalah: pertama, evaluasi kesiapan calon jamaah haji dan umroh, dengan meneliti pemahaman dan kesiapan calon haji Sulawesi Tengah terhadap manasik haji, aspek spiritual, dan kesehatan, serta persiapan finansial mereka; kedua, kajian tentang peran lembaga bimbingan haji, untuk mengevaluasi efektivitas bimbingan manasik haji dan umroh yang diberikan oleh lembaga terkait (Kementerian Agama, travel haji, dll.) dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah; ketiga, studi tentang antrian haji, untuk meneliti sistem antrian haji di Sulawesi Tengah, termasuk waktu tunggu, faktor-faktor yang mempengaruhi antrian, dan dampaknya pada calon jamaah.

Referensi

Akmalia, E. (2024). Manajemen sumber daya manusia dalam optimalisasi pelayanan Sistem Informasi. *Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT): Studi deskriptif di*

Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

- Arisetiawati, S. &. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 348-352.
- Burnier, D. (2021). Hiding in plain sight: Recovering public administration's lost legacy of social justice. *Administrative Theory & Praxis*, 43(4), 395-411.
- Chulaivi, A. K. (2024). Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 2(2b), 894-899.
- Dzikri, D. A. (2024). Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan. *Rayah Al-Islam*, 8(3), 1030-1044.
- Dzikri, D. A. (2024). Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan. *Rayah Al-Islam*, 8(3), 1030-1044.
- Faradila, F. &. (2024). Analisis implementasi fungsi manajemen dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan pada calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 2(3), 01-14.
- Mahagiyani, Sugiono (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* Penerbit Poltek. LPP Press.
- Nalurita, W., & Sari, R. D. A. K. (2023). Perkembangan Teori Manajemen. *Muara Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 6(1).
- Omodan, B. I., Tsotetsi, C. T., & Dube, B. (2020). Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management towards peace in university system. *SA Journal of Human Resource Management*, 18, 10.
- Panani, M. (2024). *Manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa Biometric: Penelitian di seksi penyelenggaraan haji dan umrah k. ementerian Agama Kabupaten Bandung*. Bandung: Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung.
- Puadah, F. (2024). *Manajemen strategik pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji: Studi deskriptif pada seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementrian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023*. Bandung: Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Pyun, H. O., & Edey Gamassou, C. (2018). Looking for public administration theories?. *Public Organization Review*, 18, 245-261.
- Rayhan, M. F. (2024). Strategi Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 2(2b), 842 - 851.
- Solehuddin, Moh. (2018). *Manajemen Pendidikan Islam dan Implikasinya*. *Risda Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 2(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Penulis Korespondensi

Rudin. M dapat dihubungi melalui: rudin.ternate@gmail.com