

# Analisis Implementasi Fungsi Manajemen dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan pada Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman

**Faradila Faradila**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek  
Bukittinggi

Koresponden Penulis: [fdila8341@gmail.com](mailto:fdila8341@gmail.com)

**Jon Kenedi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek  
Bukittinggi

E-mail: [kenedijon.cedss@yahoo.com](mailto:kenedijon.cedss@yahoo.com)

**Abstract.** *The implementation of service satisfaction from the Pasaman Regency Ministry of Religion for prospective Hajj pilgrims as well as the use of the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) in assigning employees based on their Hajj expertise was the driving force for this research. This research used a qualitative descriptive approach and was conducted in the field. Interviews and observations were used as data collection methods. Employees of the Hajj Organizing Section of the Pasaman Regency Ministry of Religion Office became research informants. The Pasaman Regency Ministry of Religion Office has carried out guidance, training and guidance to improve the quality of service for prospective Hajj pilgrims, in accordance with research findings and analysis of the implementation of management functions and their relationship with improving services for prospective pilgrims. Hajj. This service improvement is carried out in accordance with the regulations of the Ministry of Religion office as well as the theory and practice of coaching led by the leadership. Managerial tasks in the form of organizing, planning, implementing and controlling are also carried out by this office.*

**Keywords:** *Management Function, Service improvements, Prospective Hajj Pilgrims.*

**Abstrak.** Implementasi kepuasan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman terhadap calon jemaah haji serta pemanfaatan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam menugaskan pegawai berdasarkan keahlian hajinya menjadi pendorong penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan dilakukan di lapangan. Wawancara dan observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Pegawai Bagian Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman menjadi informan penelitian. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman telah melaksanakan pembinaan, pelatihan, dan bimbingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji, sesuai temuan penelitian dan analisis pelaksanaan fungsi manajemen dan hubungannya dengan peningkatan pelayanan calon jemaah haji. Peningkatan pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan kantor kementerian agama serta teori dan praktik pembinaan yang dipimpin oleh pimpinan. Tugas manajerial berupa pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian juga dilaksanakan oleh kantor ini.

**Kata kunci:** Fungsi Manajemen, Peningkatan Pelayanan, Calon Jamaah Haji.

## LATAR BELAKANG

Haji adalah rukun Islam yang kelima dan diwajibkan bagi mereka yang mampu melakukannya. Kata "haji" pada mulanya berarti melakukan sesuatu dengan sengaja. Tujuan haji adalah dengan sadar mengunjungi Ka'bah untuk melakukan ibadah tertentu, seperti tawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah lainnya, guna menjawab panggilan Allah SWT dan mencari keridhaan-Nya. Haji dalam hal ini merupakan bagian dari budaya merantau masyarakat Minangkabau.

Kedatangan Islam memberikan dimensi baru bagi perkembangan tradisi hijrah ini, yaitu untuk menyempurnakan rukun Islam yang kelima. Haji bagi umat Islam diyakini sebagai perjalanan ritual yang sarat dengan nilai moral. Peningkatan pelayanan melaksanakan ibadah haji sangat memengaruhi pelaksanaannya karena peningkatan pelayanan akan memberikan pengaruh terhadap apa yang dilakukannya. Pada dasarnya, peningkatan pelayanan muncul ketika ada keinginan besar untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, baik dari dalam diri manusia maupun dari sumber lain.

Program rutin tahunan Kementerian Agama Kabupaten Pasaman sangat mengedepankan administrasi, pelayanan, dan kerja sama dengan pihak luar dalam pelayanan kepada calon jemaah haji. Operasionalnya meliputi pendampingan, pelayanan, pengamanan jemaah, penyediaan sumber informasi yang memadai, pemeliharaan tata kelola yang etis dan transparan, serta penyusunan kerangka kerja produktif yang dapat diajak berkolaborasi dengan pihak eksternal. Unit Penyelenggara Haji secara resmi bertugas menyelenggarakan pelayanan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Segala upaya dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari Kementerian Agama pusat maupun Kementerian Agama daerah ketika merencanakan pelayanan haji. Efektivitas Kementerian Agama dalam mengawasi ibadah tahunan sering kali menjadi satu-satunya kriteria yang digunakan untuk mengevaluasinya. Jika dipastikan gagal, banyak pihak akan menunjuk Kementerian Agama sebagai lembaga yang memfasilitasi ibadah haji.

Standar pelayanan haji terus ditingkatkan oleh pemerintah setiap tahunnya. Pengelolaan dan evaluasi yang baik terhadap penyelenggara haji sangat diperlukan karena akan selalu ada hambatan, baik eksternal (lembaga yang terkait dengan penyelenggara) maupun internal (tim penyelenggara itu sendiri). Pengelolaan dan pelayanan harus ada untuk memastikan terpenuhinya aspirasi jemaah haji agar ibadah haji dapat mencapai tujuannya, yaitu memberikan layanan, perlindungan, dan bimbingan perjalanan mulai dari persiapan hingga pemberangkatan, sampai setelah pulang dari Arab Saudi. Dimungkinkan untuk menunaikan ibadah haji dengan sempurna dan bahagia. Karena sebagian umat Islam melakukan perjalanan dari seluruh dunia untuk menunaikan ibadah haji setiap tahunnya, masyarakat Pasaman memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi, hal ini tercermin dari lamanya masyarakat mengantri untuk menuntaskan ibadah haji.

Sebagai kewajiban memberikan janji pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur, standar pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman menjadi tolak ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan menjadi acuan untuk menilai kualitas layanan.

Kementerian Agama bertugas menyelenggarakan pelayanan publik atau disebut juga administrasi mulai saat ini.

Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman berupaya menawarkan pelayanan prima kepada calon jemaah haji, sesuai dengan tanggung jawabnya, yang meliputi membantu jemaah haji dengan pendaftaran, pembayaran, pemberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan. Selain itu, divisi penyelenggara ibadah haji dan umrah juga memberikan layanan pembatalan ibadah haji dan pembagian porsi calon jemaah yang meninggal dunia. Salah satu koordinator yang membidangi kegiatan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman adalah bagian penyelenggara ibadah haji dan umroh yang turut meningkatkan reputasi lembaga tersebut. Seksi PHU Kabupaten Pasaman bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Tahapan prosedur lengkap untuk memenuhi kriteria administratif hingga seseorang dapat menjadi calon jemaah haji telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Islam Kabupaten Pasaman sebagai berikut. Untuk menutupi biaya penyelenggaraan perjalanan haji, calon jemaah haji harus terlebih dahulu membuat rekening tabungan haji di bank (BPS BPIH). Kedua, calon jemaah haji mengunjungi puskesmas di negara asalnya untuk pemeriksaan fisik guna mendapatkan surat keterangan kesehatan (Nandavita & Islahuddin, 2022).

Setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa, ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ini adalah ibadah sekali seumur hidup yang harus dilakukan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat istitaah, termasuk kualifikasi finansial, fisik, dan mental. Jemaah haji menjalani pemeriksaan kesehatan guna memenuhi standar istitaah. Ketiga, menyerahkan kelengkapan berkas pendaftaran haji kepada petugas Kantor Kementerian Agama Islam Kabupaten Pasaman untuk diverifikasi kelengkapannya. Setelah itu, jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji dan menyerahkannya kepada petugas dari kantor yang sama untuk didaftarkan di SISKOHAT dan memberikan dokumentasi pendaftaran hajinya. Wisatawan yang menunaikan ibadah haji diberikan bukti formulir pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan distempel resmi oleh perwakilan Kantor Kementerian Agama Islam Kabupaten Pasaman dan dimaksudkan untuk diserahkan kepada BPS BPIH.

Merupakan tanggung jawab individu yang bersangkutan untuk mengambil sidik jari dan gambar jemaah haji. Keempat, di BPS BPIH, calon jemaah haji membayar setoran BPIH pertamanya. Foto ukuran 3 x 4 cm dan nomor bagian harus dicantumkan dalam bukti setoran awal BPIH yang juga harus ditandatangani dan disegel oleh BPS BPIH. Kelima, calon jemaah haji mendapatkan persentase setoran BPIH pertama yang ditransfer ke rekening Menteri

Agama oleh BPS BPIH. Setelah jemaah menerima nomor bagian, pendaftaran haji mereka dianggap sah. Jemaah haji menerima BPIH setelah BPS BPIH mencetak lima lembar bukti setoran asli. Keenam, jemaah haji melapor ke kantor wilayah KEMENAG provinsi untuk jemaah haji khusus dan menyerahkan bukti penyetoran BPIH pertama yang ketiga, keempat, dan kelima ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Ketujuh, jemaah haji menunggu kabar penggantian biaya BPIH. Fenomena tersebut mendorong dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Penerapan Fungsi Manajemen dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk penelitian lapangan. Penelitian kualitatif ini menggunakan data deskriptif dari pernyataan perilaku subjek penelitian yang dapat diamati. Metode ini melihat subjek sebagai bagian dari keseluruhan yang lebih besar tanpa mereduksi mereka menjadi variabel terpisah. Penelitian ini dilakukan di Lubuk Suhing, Provinsi Sumatera Barat, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mulai Oktober 2023. Lokasi dipilih berdasarkan kunjungan dan diskusi sebelumnya dengan staf Kementerian Agama.

Data penelitian dibagi menjadi dua jenis: primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan pimpinan dan personel PHU serta jemaah haji yang sudah mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Data ini digunakan untuk menganalisis pelaksanaan fungsi manajemen dan peningkatan pelayanan di PHU (Fadli, 2021). Data sekunder berupa jurnal, buku, dan dokumen dari Kementerian Agama Kabupaten Pasaman yang mendukung hasil penelitian secara komprehensif.

Informan utama dalam penelitian ini adalah pimpinan Cabang Organisasi Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Informan pendukung termasuk staf dan calon jemaah haji yang telah mendaftar. Beberapa informan spesifik adalah Dr. H. Yasril, S.Ag, MA, Bapak Hendri, S.Sos (Staf Bagian Penyusun Materi Pendaftaran dan Pembatalan Haji), dan Ibu Erna Wati (Staf Penyusun Dokumen Haji).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat pelaksanaan tugas pengurus dan peningkatan bantuan kepada calon jemaah haji. Wawancara melibatkan dua jenis: terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur menggunakan pertanyaan tertulis dengan jawaban yang telah disiapkan, sementara wawancara tidak terstruktur bersifat lebih fleksibel tanpa panduan yang ketat (Prof. Dr.

Suryana, 2012). Dokumentasi melibatkan pengkajian dokumen dari media cetak dan elektronik yang relevan.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, display data, dan verifikasi. Reduksi data melibatkan penyederhanaan dan pengkategorian data untuk mengelola informasi yang beragam. Display data menyajikan data dalam bentuk bagan, ringkasan, atau korelasi antar kategori untuk memudahkan pemahaman. Verifikasi data menghasilkan kesimpulan yang dapat berupa hubungan sebab akibat, interaksi, hipotesis, teori, atau deskripsi objek yang sebelumnya tidak diketahui (Prof. Dr. Suryana, 2012).

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif untuk memahami pelaksanaan fungsi manajemen dan peningkatan pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan dan personel PHU serta jemaah haji, sementara data sekunder didapatkan dari jurnal, buku, dan dokumen terkait. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data yang meliputi reduksi, display, dan verifikasi untuk mendapatkan kesimpulan yang komprehensif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman**

#### **1. Sejarah Berdirinya Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman**

Didirikan pada tanggal 3 Januari 1946, Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan kementerian yang bertanggung jawab menyelenggarakan peranan pemerintah di bidang agama. Dengan jumlah penduduk 299.851,00 jiwa dan luas wilayah 3.948 km<sup>2</sup>, Kabupaten Pasaman merupakan salah satu dari 19 kabupaten kota di provinsi Sumatera Barat (Data BPS Kabupaten Pasaman 2020).

Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman yang dulu bernama Kantor Departemen Agama Kabupaten Pasaman ketika berdiri pada tahun 1975, terletak di wilayah yang terbagi menjadi 12 kecamatan. Karena keberagamannya—termasuk Minang, Mandailing, Batak, dan Jawa—serta komposisi agamanya yang mencakup Katolik dan Protestan serta Islam sebagai agama mayoritas, Kabupaten Pasaman merupakan wilayah yang heterogen. Menurut informasi yang dihimpun Tim Humas Kementerian Agama dari pensiunan pegawai ASN/PNS Departemen Agama Kabupaten Pasaman Bapak H. Rustam, Departemen Agama Kabupaten Pasaman sebelum tahun 1975 masih terpecah menjadi beberapa divisi, antara lain Dinas Pendidikan Keagamaan dan Dinas Agama. Kantor Urusan Agama Pengadilan Agama

Kabupaten.

Khususnya di bidang keagamaan, keberadaan Kantor Departemen Agama Kabupaten sangatlah penting. Lembaga yang menjunjung tinggi etos “Sedekah Tulus” secara aktif membantu pemerintah kabupaten Pasaman dalam mencapai tujuannya. Baru terjadi di Kantor Departemen Agama Kabupaten Pasaman pada tahun 1975. Bapak H. Azhari Yaman menjabat sebagai kepala kantor Departemen Agama Pasaman saat itu. Hingga tahun 1981, ia menjabat sebagai kepala pertama kantor tersebut.

Dan pada tanggal 28 Januari 2010, Bapak H. Surya Dharma Ali, Menteri Agama Republik Indonesia saat itu, menandatangani Peraturan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama. Peraturan ini menguraikan latar belakang perubahan nama Departemen Agama pada tahun 2010.

Terjadi beberapa kali peralihan kepemimpinan saat pertama kali bernama di Kabupaten Pasaman. Nama aslinya adalah Kantor Departemen Agama Kabupaten Pasaman.

## **2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman**

**Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Tahun 2020–2024 adalah “Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman yang profesional dan handal dalam membangun masyarakat yang bertakwa, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.” Misi dan visi kantor tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020.**

Sedangkan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Tahun 2020-2024 adalah:

1. Meningkatkan kualitas ketaqwaan spiritual.
2. Memperkuat Kerukunan dan Moderasi Beragama.
3. Menjadikan ibadah keagamaan lebih setara, sederhana, dan adil.
4. Meningkatkan daya saing dan produktivitas di bidang pendidikan.
5. Membentengi penyelenggaraan pemerintahan yang sehat (sound governance).

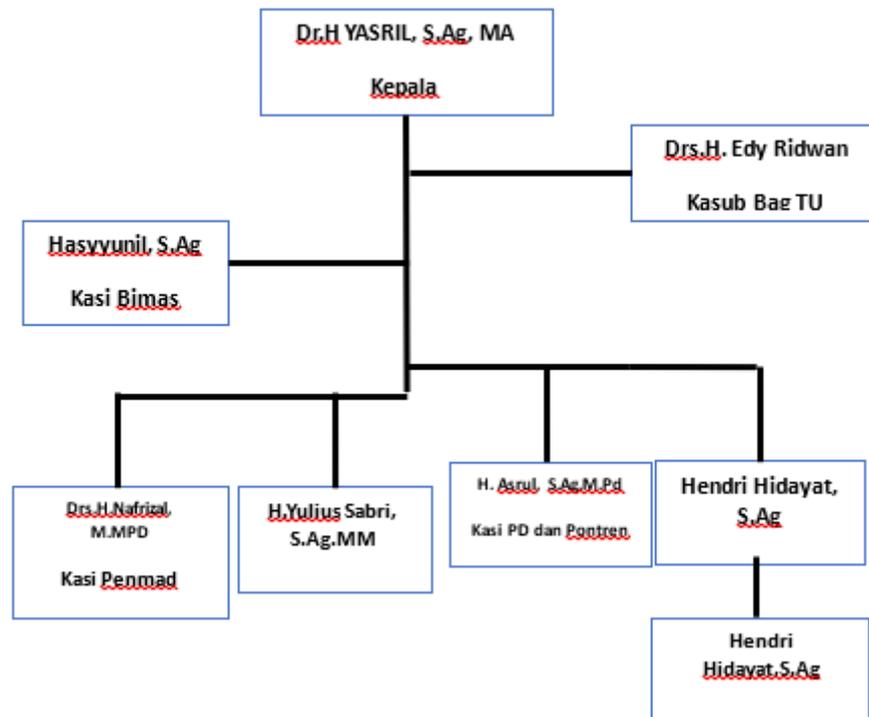
Adapun kedudukan tugas dan fungsi kantor kementerian agama kabuapten pasaman berdasarkan eraturan Menteri Agama RI Nomor 19 Tahun 2019 tentang organisasi dan Tata kera instansi vertikal kementerian Agama, maka kedudukan Kantror Kabupten Pasaman berada tingka II atau di Ibu Kota Kabupaten yakni Lubuk Sikaping. Sementara tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Subbagiani Tatai Usaha
2. Seksii Pendidikani Madrasah
3. Bagian Pesantren dan Pendidikan Dini.

4. Bagian Pendidikan Agama Islam.
5. Bagian tentang Pedoman Islam 5.
6. Bagian Penyelenggara Haji dan Umroh.
7. Penyelenggara Zakat Wakaf

### 3. Strukturi-Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pasamani

Struktur organisasi kementerian agama kabupaten pasaman dapat dilihat pada gambar 1



sumber: Peraturan Menteri Agama RI Nomor 6 Tahun 2022, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian.

Struktur organisasi kementerian agama kabupaten pasaman mempunyai bagian dan mempunyai tugas masing-masing dapat dijelaskan yaikni:

- a) Bagian Kepala kementerian agama kabupaten pasaman tugasnya adalah sebagai pemimpin di dalam perusahaan tersebut
- b) Bagian kasub Bag TU tugasnya adalah bagian kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan urusan umum lainnya.
- c) Tanggung jawab Seksi Bimas Islam meliputi pengembangan di bidang bimbingan syariah dan agama Islam, serta pengelolaan sistem informasi. Kepala kantor wilayah Kementerian Agama menetapkan kebijakan teknis pengelolaan sistem informasi terkait bidang tersebut.

- d) Tanggung jawab Kepala Bidang Pendidikan Madrasah antara lain melaksanakan pelayanan, memberikan nasihat dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, mengelola sistem informasi pendidikan madrasah, menjalin kerjasama dengan lembaga, mengembangkan potensi siswa, pendidik dan tenaga kependidikan, serta memberikan saran infrastruktur.
- e) Divisi Kasi Pais bertanggung jawab untuk memberikan bantuan dan arahan kepada organisasi penjangkauan dan dakwah, serta untuk tamaddun, siaran, publikasi dakwah, dan hari raya Islam.
- f) Tujuan dari divisi PD dan Pondok Pesantren adalah mengelola sistem informasi dan memberikan layanan di bidang pendidikan Islam dan pondok pesantren. Hal ini dilakukan sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayah Kementerian Agama..
- g) Berdasarkan hal-hal teknis yang diputuskan oleh direktur kantori Kementerian Agama, tugas bagian pelaksana PHU adalah melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- h) Memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pengelolaan zakat dan memungkinkan peralihan zakat dari konsumtif ke produktif merupakan tanggung jawab pengelola zakat. dan menyelenggarakan unit pengumpulan zakat masjid atau dusun.

Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Menganalisis Implementasi fungsi Manajemen dan berkaitan dengan Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji dengan di Kementerian Agama. Dalam penulisan yang akan ditemukan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan di kantori kementerian agama kabupaten pasaman yaitu Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Dan Kaitannya dengan Peningkatan pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman.

1. Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mengorganisasikan pelayanan kepada calon jamaah Haji sebelum berangkat.
  - a. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman menerima haji masyarakat setiap hari kerja.
  - b. Seksi PHU Kantori Kementerian Agama Kabupaten Pasaman memberikan informasi tentang haji dan umrah kepada masyarakat yang datang ke kantor kementerian agama kabupaten pasaman.

- c. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Memproses pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Haji.
  - d. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman memproses pelimpahan porsi jamaah haji wafat atau jamaah haji sakit permanen.
  - e. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Mengadakan manasik haji yang di biayai melalui dana PKOH yang biasanya (8 kali di kecamatan dan 2 kali di kabupaten).
  - f. Dengan dikeluarnya nama jamaah embarkasi padang oleh dirjen PHU kemenag RI yang akan berangkat pada tahun tersebut, maka seksi PHU kantor kementerian agama kabupaten pasaman memilah nama jamaah calon haji yang terpanggil pada tahun tersebut. Setelah itu melanjutkan ke kepala KUA untuk menyampaikan langsung nya langsung kepada jamaah bahwsanya yang bersangkutan terpanggil untuk berangkat pada tahun tersebut, kemudian kantor kementerian agama kabupaten pasaman mengadakan pertemuan awal dengan calon jamaah haji yang biasanya diadakan kantor kementerian agama kabupaten pasaman. Pada kesempatan ini disampaikan informasi yang bersangkutan tentang proses keberangkatan haji mereka. Biasanya pertemuan ini di hadiri oleh pihak dinas kesehatan kabupaten pasaman dan pengurus KBIHU sekabupaten pasaman.
2. Proses Implementasi Fungsi Manaemen dalam Pelayanan Calon Jamaah haji Kmeneterian Agama Kabupaten Pasaman.
- a. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman memanggil nama-nama calon jamaah yang berangkat pada tahun tersebut melalui kepala KUA.
  - b. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mengadakan pertemuan awal dengan calon jamaah haji dan menyampaikan informasi yang brsangkutan haji mereka.
  - c. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Meyarankan agar mereka untuk melaksanakan manasik haji mandiri di KBIHU terdekat.
  - d. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman meminta calon jamaah haji mengurus paspor keberangkatan haji mereka.
  - e. Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Mengadakan Manasik haji yang dibiayai dengan dana PKOH (8 kali dikecamatan dan 2 kali di kabupaten).

3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Melibatkan Masyarakat dan Upaya Meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman selalu melibatkan masyarakat kabupaten pasaman dalam hal menemukan alamat calon jamaah haji yang kadang kala mereka sudah pindah domisili sewaktu pendaftaran haji mereka, disinilah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman meminta informasi dengan melibatkab masyaakat agar bisa menemukan keberadaan calon jamaah haji tersebut.

Kemudian dalam hal keberangkatan haji dan pemulangan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mengundang masyarakat untuk mengantar dan menyambut kedatangan calon jamaah haji kabupaten pasaman.

4. Hubungan Antara Imlementasi Fungsu Manajemen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman Dengan peningkatan Pelayanan Kepada Calon Jamaah haji.

Melihat hubungan antara implementasi fungsi manajemen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman dengan peningkatan pelayanan kepada calon jamaah haji angat erat sekali hubungannya. Berjalannya dengan baik fungsi-fungsi manajemen pelayanan khususnya dibidang haji maka itu akan membuat pelayanan yang diberikan petugas haji maka itu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman otomatis meningkatkan dan calon jamaah haji akan erasa puas dengan pelayanan tersebut.

5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mengukur atau memantau kinerja dalam pelayanan kepada calon jamaah haji.

Cara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman mengukur dan memantau kinerja dalam pelayanan kepada calon jamaah haji adalah

- a. Dengan menyebarkan semacam angket indek kepuasan kepada tamu secara random.
- b. Menyediakan kota saran.

Dengan 2 cara ini dapat diketahui tingkat kepuasan calon jamaah haji dan kendala atau permasalahan layanan yang diberikan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman.

## **Pembahasan**

1. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah haji sebagai berikut:

a. Perencanaan di Kantor Kementerian Agama (Planning)

Didalam melakukan setiap kegiatan di seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Pasaman dibutuhkan perencanaan yang baik. Biasanya kami didalam melaksanakan kegiatan terlebih dahulu merencanakan rencana kerja anggaran (rka) kekuatan serta menjalankan SOP kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.

Perencanaan yang baik melaksanakan kegiatan yang membantu kegiatan yang lain mendapatkan hasil yang lebih baik dan efisien.ada cara melakukan rencana yang baik itu pertama tentukan target atau tentukan tujuan yang akan dilakukan, kedua seperti evaluasi setiap kegiatan yang telah dilakukan sehingga dapat diketahui apa yang perlu ditingkatkan.

Perencanaan Rka dilakukan berdasarkan laporan tahunan sebelumnya atau pencapaian target tahun sebelumnya. Apabila target ditahun sebelumnya mencapai target atau melebihi target yang telah ditentukan, maka di tahun selanjutnya target tersebut bisa jadi meningkat. Dan perencanaan pada sumber daya manusiaapun ditetapkan pada saat Rka.

Menjalankan SOP masing-masing pegawai di kantor kemeterian agama harus memiliki. Bahwa SOP tugas dari unit kerja setiap aparaturn pemerintahan biarpun mereka sudah tahu tugas dan fungsi SOP itu apa yang kita pikirkan, apa kita catat dan apa yang kita kerjakan dapat dijelaskan.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Didalam kegiatan dibutuhkan pengorganisasian sebelum kegiatan dimulai. Biasanya ditunjuk pelindung kegiatan, ketua pelaksana, sekretaris, bendahara, dan anggota sehingga kegiatan tersebut dapat dilaksanakan secara terorganisir dengan baik. pelindung kegiatan itu orang yang bertanggungjawab terhadap kegiatan yang telah diberikan sehingga memiliki resiko yang besar dalam kegiatan agar tidak dapat merugikan semua kegiatan supaya terorganisir dengan baik.

Ketua pelaksana kegiatan dalam pengorganisasian tugasnya memimpin rapat pada kegiatan yang dilakukan. Ketua pelaksana pengorganisasian tugasnya mencari apa yang menyebabkan terjadi pemecahan dalam masalah dan mengambil keputusan supaya terorganisir dengan baik.

Sekretaris juga dibutuhkan dalam kegiatan pengorganisasian yang bisa menyusun dan menyiapkan dokumen, surat, dan laporaan yang dibutuhkan dalam kegiatan yang dapat dilaksanakan secara terorganisir dengan baik.

Bendahara juga dibutuhkan dalam kegiatan pengorganisasian supaya bisa bertanggungjawab membuat laporan keuangan, pemasukan uang yang telah dilakukan dan mencatat pengeluaran agar bisa dilaksanakan kegiatan secara efisien yang baik. Serta dalam anggota kegiatan dibutuhkan juga untuk pengorganisasian sebagai orang yang menjadi bagian atau masuk dalam suatu golongan untuk melakukan kegiatan yang dilaksanakan secara terorganisir atau efisien yang baik.

c. Pengarahan(Actuating)

Pertama dibuatkan Rab kegiatan yang telah disetujui pimpinan, kemudian panitia mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam acara dimaksud misalnya mencari narasumber, moderator acara, konsumsi selama kegiatan dan surat menyurat yang berhubungan dengan acara dimaksud.

Rab mempunyai cara untuk membuat rencana kegiatan pertama ditentukan tujuan cara menggunakan anggaran dan waktu yang digunakan, kedua menentukan setiap jumlah yang dibutuhkan dalam setiap item dan melakukan menghitung jumlah semua data yang diperoleh total keseluruhan.

d. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan yang dilakukan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman adalah dengan cara Monitoring dan PPIU. Seksi PHU itu dilaksanakan dengan cara monitoring demi meningkatkan pelayanan untuk calon haji.

Monitoring dapat memberikan upaya peningkatan layanan dan memberikan informasi kepada masyarakat, dan dilakukan secara monitoring di KUA agar dapat melayani dan memberikan informasi tentang Pelayanan haji dan umrah (PHU) dilingkungan kantor kementerian agama kabupaten pasaman selama 3 hari. Monitoring itu bisa di jelaskan kepada KUA dengan adanya aturan: pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi dan penggabungan Jemaah serta lansia.

Monitoring itu memang sudah ditetapkan di kantor kementerian Agama dengan cara monitoring supaya bisa membimbing atau melakukan layanan kepada calon jamaah haji.

Pengawasan yang dilakukan Secara PPIU setelah diadakan monitoring sudah bisa melaksanakan haji khusus. juga mempermudah calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten pasaman untuk melaksanakan haji khusus tidak pergi jauh-jauh keluar kota cukup di kantor kemenag karna telah diadakan pengawasan secara Monitoring dan PPIU.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut tentang bagaimana kajian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman terhadap pelaksanaan fungsi manajemen berkaitan dengan peningkatan pelayanan bagi calon jemaah haji: Salah satu biro pelayanan yang membantu pemerintah menyelenggarakan ibadah haji adalah Kantor Kementerian Agama yang merupakan organisasi yang mendukung calon jemaah haji di Kabupaten Pasaman dengan melakukan pembinaan terhadap calon jemaah haji dalam perjalanan haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman memberikan layanan manajemen bagi calon jemaah haji dalam rangka meningkatkan kualitasnya, khususnya penyuluhan, pendampingan, dan bimbingan. Oleh karena itu, pedoman Kementerian Agama telah diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik bagi calon jemaah haji, sejalan dengan teori dan praktik bimbingan serta arahan pimpinan. Selain itu, Kantor Kementerian Agama juga memberikan nasihat dan layanan yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (POAC). Alat manajemen ini membantu anggota staf melaksanakan tanggung jawab mereka membimbing dan melayani klien yang mengunjungi kantor untuk mendaftar sebagai calon jemaah haji secara profesional dan efisien.

Setiap institusi mempunyai variabel pendukung dan penghambat, yang akan dinilai agar dapat mencapai potensi maksimalnya. Lokasi kantor kementerian agamai yang menguntungkan di Jl. Jendral Sudirman no. 98B Lubuk Suhuing 26311 merupakan salah satu aspek pendukungnya. dan telah memiliki persetujuan formal dari Kementerian Agama, akses terhadap personel yang berkualifikasi tinggi di bidang profesinya, dan jaringan luas nasional dan internasional. Beragamnya latar belakang pendidikan calon jemaah haji yang mempengaruhi pemahaman masing-masing jemaah menjadi kendala dalam penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan bagi jemaah tersebut.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Farhan, N. (2017). Problematika waiting list dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 12(1), 57–80. <https://doi.org/10.23971/jsam.v12i1.469>
- Nandavita, A. Y., & Islahuddin, A. N. (2022). Pengaruh antrian haji terhadap minat masyarakat melaksanakan ibadah haji di Kota Metro. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2), 99. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5374>
- Pratama, A. R., Aprison, W., Wati, S., Iswantir, M., & Irsyad, W. (2024). Pengaruh mind mapping terhadap berfikir kritis dan hasil belajar siswa. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, 10(1), 158–170. <http://dx.doi.org/10.31602/jbkr.v10i1.14287>
- Purwito, M. E., Sobirin, S., & Fitri, A. A. (2022). Manajemen bimbingan manasik haji dan umrah pada kelompok bimbingan manasik haji dan umrah (KBIHU) Daarul Istiqomah Bogor. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 9(2), 389–402. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i2.25452>
- Suryana, P. Dr., MSi. (2012). Metodologi penelitian: Metodologi penelitian model praktis penelitian kuantitatif dan kualitatif. Universitas Pendidikan Indonesia. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>