

KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN URUSAN HAJI DI KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Fathurahman¹

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan tentang Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara dan apa saja yang menjadi kendala – kendala penghambat Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengumpulan data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi.

Analisis data yang di gunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan, penelitian kelengkapan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dalam hasil penelitian yang diperoleh kesimpulan mengenai Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara. Tahap pembinaan sudah berjalan cukup baik dimana tahap pembinaan ini melakukan tiga tahapan yang meliputi bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Kemudian tahap pelayanan sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat yang di mana pada tahap pelayanan ini melakukan tiga tahapan yang meliputi pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, namun ini belum berjalan secara maksimal, karena prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama dan adanya kerusakan pada jaringan siskohat sehingga dibutuhkan pelatihan – pelatihan dan kinerja yang lebih baik lagi. Kemudian pada tahap perlindungan sudah berjalan cukup baik hal ini dapat dilihat dimana ada dua tahapan perlindungan yang dilaksanakan Kemenag yaitu keselamatan dan keamanan serta asuransi perlindungan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kementerian Agama, Pelayanan, haji.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fathurrahman@gmail.com

Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara yang masih dalam tahap perkembangan atau sebagai Negara yang sedang berkembang, sudah sangat jelas bahwa bangsa Indonesia harus terus melakukan pembenahan-pembenahan dari berbagai aspek kehidupan melalui pembangunan nasional. Berhasilnya suatu pembangunan nasional merupakan hasil dari partisipasi seluruh rakyat serta mental, tekad dan semangat ketaatan disiplin para penyelenggara Negara serta seluruh rakyat Indonesia di segala bidang. Salah satu arah pembangunan yang perlu diperhatikan adalah masalah pelayanan kepada masyarakat.

Dibidang pemerintahan masalah pelayanan sangat diperhatikan karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hakekat pemerintahan adalah pelayan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi Negara.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi sebagai pelayan masyarakat agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan fungsi equity dalam menjalankan fungsi layanan, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah tentang masalah penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah setiap tahunnya.

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat islam yang memenuhi Kriteria istitha'ah antara lain mampu secara materi, fisik, dan mental. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena disamping menyangkut kesejahteraan lahir batin jamaah haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia. Mengingat pelaksanaannya bersifat missal dan berlangsung dalam waktu terbatas, penyelenggaran ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar dapat berjalan dengan tertib, aman, dan lancar.

Dalam UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang dinyatakan bahwa upaya Penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib dan publik. Kemudian di isyaratkan tiga hal yang harus di upayakan secara

konsisten dan terus-menerus oleh pemerintah. Dalam hal ini kantor Kementerian Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu : 1. Pembinaan yang mencakup bimbingan/pelatihan, penyuluhan, dan penerangan. 2. Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, dan lain-lainnya. 3. Perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah.

Peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama sehingga memperoleh haji mabrur.

Pelayanan penyelenggaraan Ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara masih dirasakan oleh masyarakat belum maksimal, ibadah haji merupakan ritual yang ada setiap tahun, karena itu permasalahan yang timbul dari penyelenggaraan kegiatan ini juga ada. Permasalahan yang terjadi dari penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara sangat banyak dan kompleks, misalnya : masih banyak dari calon jamaah haji dan jamaah haji yang telah diberangkatkan mengeluh karena ibadah haji yang dilakukan masih belum maksimal, dan kemudian belum lagi adanya pengurangan pemberangkatan ibadah haji sekitar 20% setiap tahunnya. Kabupaten Penajam Paser Utara memberangkatkan 96 jamaah haji dari kouta 120 calon haji setiap tahunnya. Kasus tersebut ternyata hanyalah persolan kecil penyelenggaraan haji yang kompleks. Persoalan mendasar berada pada level sistem, yang dimana ternyata dalam penyelenggaraan haji, Kementerian Agama melakukan peran ganda yaitu sebagai penyelenggara sekaligus pengontrol, atau sebagai pemain sekaligus juri. Ini yang membuat carut-marut penyelenggaraan haji selama ini

Kemudian pembinaan-pembinaan manasik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara juga masih dirasa kurang sehingga banyak jamaah haji yang belum mengerti secara menyeluruh tata cara pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, *pertama*, Bagaimana Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara? *Kedua*, Kendala- Kendala Apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara?

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kinerja

Kinerja Berasal dari pengertian performance. Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007 : 7) mengemukakan bahwa “Kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan staregis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada

ekonomi. Sedangkan menurut Muhammad Mahsun (2006 : 25) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning organisasi.

Dalam hal kinerja pegawai dapat diketahui kinerja pegawai dalam ruang lingkup secara makro, tujuan, cita-cita dan harapan suatu bangsa diusahakan pencapaiannya dan perwujudannya melalui organisasi yang di sebut Negara. Bahwa sekelompok orang yang memiliki kesamaan kepentingan juga diusahakan pencapaiannya melalui organisasi. Sedangkan pada tingkat individual, berbagai tujuan keinginan, cita-cita, harapan dan kebutuhan hanya bisa tersalurkan, terpenuhi dan terpuaskan dengan menggunakan berbagai jalur organisasional.

Dari definisi tentang Kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan (output) yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi terhadap hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai yang baik maka akan menunjukkan kualitas dan kuantitas suatu kantor tersebut karena pelayanan yang diberikan ke masyarakat lebih optimal serta tercapainya kepuasan masyarakat. Dalam implementasinya, pemerintah mengeluarkan peraturan yaitu PP No.10/1979 yang berisi aturan tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS. Dalam PP No.10/1979 tersebut misalnya dinyatakan, “bahwa dalam rangka usaha menjamin obyektivitas dalam pembinaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan system karir dan system prestasi kerja, dipandang perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil”. Dan untuk penilaian kinerja terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kedudukan penting Pegawai Negeri Sipil tersebut telah ditegaskan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian, yang dinyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan.

Menurut Ndraha (2003 : 112) mengatakan bahwa kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah. Menurut Mangkunegara (2010 : 87) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seperti dikutip Pasolong (2007 : 48) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Menurut Widodo (2006 : 78) mengatakan bahwa kinerja adalah suatu kegiatan dan

menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja

Banyak faktor yang dapat berperan menciptakan kinerja organisasi, di antaranya visi dan misi, struktur organisasi, prosedur kerja, system intensif, disiplin kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain. Hal tersebut telah dibuktikan dengan berbagai penelitian. Dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja, perlu dilakukan pengkajian teori kinerja, secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja. Selain itu, kondisi fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik yang dapat menghambat kinerja pegawai.

Menurut Robbins (2006 : 273) mengatakan “sejumlah faktor structural menunjukkan suatu hubungan kinerja. Diantara faktor yang lebih menonjol adalah persepsi peran, norma, ukuran kelompok, susunan demografinya, dan tugas kelompok.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan pencapaian indicator kinerja. Dalam penilaian kinerja pegawai Negeri sipil dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 8 tahun 1972. PP 10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS. Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (Daftar Penilaian Pekerjaan), unsure-unsur yang dinilai dalam pelaksanaan pekerjaan DP-3 yaitu.

1. Kesetiaan

Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

2. Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang PNS dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang PNS dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat

- pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
4. Ketaatan
Ketaatan adalah kesanggupan seorang PNS untuk mentaati segala peraturan perundangan kepegawaian dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan
 5. Kejujuran
Kejujuran adalah ketulusan hati seseorang PNS dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
 6. Kerjasama
Kerjasama adalah kemampuan pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya.
 7. Prakara
Prakara adalah kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
 8. Kepemimpinan
Kepemimpinan adalah kemampuan untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

Jemaah Haji

Pengertian Jemaah Haji

Haji adalah berniat pergi, bermaksud, atau berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, sa'I dan amalan lainnya pada masa tertentu demi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhanya. Melaksanakan kewajiban haji hanya sekali seumur hidup. Oleh karena itu, haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya.

Dalam UU No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang dinyatakan bahwa upaya Penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik. Kemudian di isyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus-menerus oleh pemerintah yaitu : 1. Pembinaan yang meliputi bimbingan, penyuluhan, penerangan, 2. Pelayanan, yang meliputi, pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi. 3. Perlindungan yang meliputi, keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak yang merugikan jemaah.

Biaya penyelenggaraan Ibadah Haji

Biaya penyelenggaraan ibadah haji berasal dari jemaah haji yang membayar sejumlah dana untuk menunaikan ibadah haji kepada Menteri Agama melalui Bank-bank pemerintah/swasta yang ditunjuk pemerintah. Penunjukkan bank-bank penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia. Yang disetor oleh jemaah, inilah yang disebut dengan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. besarnya BPIH berbeda-beda setiap tahunnya sesuai dengan flaktulasi nilai tukar mata uang asing dan kondisi perekonomian serta besar pengeluaran biaya penyelenggaraan haji.

Penyetoran BPIH dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BPS BPIH dalam satu domisili jemaah haji yaitu:

- a. PT. Bank BRI
- b. PT. Bank BNI (termasuk BNI Syariah)
- c. PT. Bank Mandiri
- d. PT. Bank Syariah Mndiri
- e. PT. Bank Muamalat Indonesia
- f. PT. Bank BPD Penajam

Pengelompokan Jemaah Haji

Didaerah Tk. II (sesudah masa pendaftaran ditutup) Jemaah Haji dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Regu, terdiri dari 10 orang ketua regu yang dipilih dari dan oleh anggota regu dengan tugas membimbing dan menjaga keutuhan regu.
- b. Rombongan dan terdiri dari 50 orang yaitu: 5 regu termasuk seorang ketua rombongan.
- c. Kloter (kelompok terbang terdiri dari 7 s/d 9 rombongan (lebih kurang 355 s/d 480 orang), dipimpin oleh ketua/ TPIH kloter dari daerah yang bersangkutan dan bertugas mengkoordinasikan pimpinan rombongan agar tetap berada dalam satu kloter dan satu maktab atau muzawwir.

Perbekalan Jemaah Haji

Perbekalan haji adalah perangkat yang dibutuhkan jemaah haji untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji. Jenis dan macamnya adalah sebagai berikut:

1. Blanko Penyelenggaraan ibadah haji:
 - a. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)
 - b. Daftar Nama Calon Jemaah Haji (normative)
 - c. Stiker Paspur Haji
 - d. Surat Panggilan Masuk Asrama
2. Blanko Paspur jemaah haji
3. Gelang identitas jemaah haji
4. Masker

5. Obat dan alat kesehatan
6. Vaksin dan tes kehamilan.

Untuk mempersiapkan perbekalan haji, Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Menentukan asumsi-asumsi jumlah jamaah berdasarkan kuota yang ditetapkan. Asumsi jumlah jamaah ini dimaksudkan sebagai pegangan untuk pengadaan perbekalan yaitu tentang buku-buku bimbingan-bimbingan, obat-obat, dan jumlah petugas yang diupayakan lebih dini.

Definisi Konseptual

Berdasarkan Teori dan Konsep, Untuk membatasi terjadinya penafsiran dan untuk membatasi ruang lingkup pembahasan ini, maka penulis mencoba merumuskan definisi konseptual dari variable penelitian tersebut dimana yang menjadi konsep penelitian ini adalah:

Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Pegawai Kementerian Agama dalam meningkatkan dan menjalankan tugas pelayanan haji khususnya peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jamaah Haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama.

Metodelogi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif. yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Moleong (2007: 11) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan penelitian diskriptif untuk mendapatkan data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi catatan memo dan dukungan resmi lainnya.

Menurut Moleong (2007 : 6) bahwa penelitian kualitatif dalam penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistic, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah..

Penulis menggunakan dua sumber data dalam penelitian skripsi ini, yaitu data primer dan data sekunder. Kemudian dalam pengumpulan data-data, diperlukan sejumlah teknik. Untuk itu, penulis menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data dalam skripsi ini. Teknik-teknik tersebut ialah dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui pengumpulan teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini, sedangkan studi lapangan, yaitu pengumpulan data secara langsung pada obyek penelitian di lapangan, dengan

menggunakan beberapa teknik antara lain observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

Miles dan Huberman (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian atau indikator yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji, meliputi:
 - 1) Pembinaan
 - a. Bimbingan
 - b. Penyuluhan
 - c. Penerangan
 - 2) Pelayanan
 - a. Pelayanan administrasi
 - b. Transportasi
 - c. Akomodasi dan lain-lainnya
 - 3) Perlindungan
 - a. Keselamatan
 - b. Keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah.
2. Kendala – kendala apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam meningkatkan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara. Berbicara mengenai Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan haji sebagaimana yang di kemukakan di atas sangat menarik dan perlu mendapat perhatian yang lebih besar, karena dari Kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai pelaksana dan pemberi pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk

memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jemaah haji.

Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara

Kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara adalah sebagai pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal bagi calon jemaah haji, antara lain, pendaftaran haji, pembayaran dan pelunasan biaya pendaftaran ibadah haji (BPIH), Pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pasca haji, pembinaan haji, pelayanan ibadah haji, perlindungan akomodasi dan lain-lain.

Dalam UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang dinyatakan bahwa upaya Penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib dan publik. Kemudian di isyaratkan tiga hal yang harus di upayakan secara konsisten dan terus-menerus oleh pemerintah. Dalam hal ini kantor Kementerian Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu : 1. Pembinaan yang mencakup bimbingan/pelatihan, penyuluhan, dan penerangan. 2. Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, dan lain-lainnya. 3. Perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jemaah.

Pembinaan

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada individu agar mampu memahami diri dan lingkungannya. Istilah bantuan dalam bentuk bimbingan tidak di artikan sebagai bantuan material seperti uang, hadiah, sumbangan, dan lain – lain, melainkan bantuan yang bersifat menunjang bagi pengembangan pribadi bagi individu yang dibimbing.

Berdasarkan hasil observasi dan penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pembinaan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup baik dalam memberikan pembinaan, baik itu pembinaan dalam hal bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Namun akan tetapi skill para pegawai petugas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara harus terus ditingkatkan khususnya dalam hal pembinaan, masih banyak calon jemaah haji yang kurang paham dan mengerti tentang pembinaan yang diberikan, karna banyak perbedaan yang ada contohnya usia dan bahasa yang digunakan, karena ada sebagaian calon jemaah haji yang tidak bisa berbahasa Indonesia. Hal ini harus sangat diperhatikan oleh pegawai dan petugas penyelenggaraan ibadah haji.

Pelayanan

Sesuai Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Sistem pelayanan haji merupakan suatu kegiatan untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada calon jamaah haji.

Berdasarkan hasil dari observasi dan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara belum maksimal yang dimana pada tahap pelayanan ada tiga tahapan yang dilaksanakan Kemenag yaitu pelayanan Administrasi, transportasi, akomodasi masih belum berjalan secara maksimal, hal ini dapat dilihat, masih ada beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi yaitu pada proses pendaftaran yang harus membutuhkan waktu yang cukup lama karena terkadang adanya kerusakan pada jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Perlindungan

Perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Perlindungan tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 tentang tata cara perlindungan kepada korban. Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban atau dalam hal ini para calon jamaah haji.

Berdasarkan hasil dari observasi dan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan perlindungan kepada calon jamaah haji sudah berjalan dengan baik, ada dua tahapan yang dilaksanakan Kemenag yaitu Keselamatan dan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah. Dalam perlindungan keselamatan kepada jamaah Kemenag Penajam selalu mengecek dan mengontrol keselamatan jamaah, baik di tanah air maupun bahkan saat di Arab Saudi. Kemudian pada tahap keamanan serta asuransi, Kemenag dan pemerintah menanggung asuransi kepada petugas haji dan jamaah calon haji. jamaah calon haji dan petugas haji diberikan asuransi jiwa dan kecelakaan dengan pertanggung jawaban sesuai ketentuan.

Kendala - kendala yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Kementerian Agama

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai Kementerian Agama Kabupaten penajam Paser Utara tidak terlepas dari kendala – kendala yang dihadapi, kendala-
Kendala yang menjadi penghambat kinerja Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji adalah:

1. Faktor Usia Calon Jamaah (jamaah lansia)

Salah satu karakteristik jamaah haji di Kabupaten Penajam Paser Utara adalah banyaknya jamaah usia lanjut (> 60 Th) yang tiap tahunnya rata-rata sekitar 20-40 %. Banyaknya jamaah haji usia lanjut ini disebabkan karena lamanya menunggu proses antarian daftar tunggu haji regular dan faktor kesiapan ekonomi calon jamaah haji. Banyaknya jamaah haji lansia ini tentunya merupakan faktor resiko kesehatan haji, seperti lemahnya kekuatan fisik, mudah terserang penyakit, sulitnya adaptasi lingkungan maupun banyaknya penyakit degeneratif yang diderita oleh para jamaah lansia. Dengan demikian faktor usia atau jamaah lanjut usia ini menjadi salah satu faktor kendala yang dihadapi oleh petugas haji atau pegawai haji di Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara.

2. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) tidak hanya dapat menjadi faktor pendukung dalam pelayanan haji, tetapi di sisi lain ternyata Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) juga dapat menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemberian pelayanan terhadap calon jamaah haji, khususnya di Kabupaten Penajam Paser Utara. Hal ini disebabkan karena terkadang terjadi gangguan yang tidak dapat diatasi oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara karena sistem yang dibangun melalui pusat sehingga harus menunggu sampai waktu yang tidak bisa ditentukan karena menunggu sistem kembali normal dan tentunya hal lain yang menjadi kendala adalah harus menunggu dengan waktu yang panjang hingga waktu keberangkatan.

Dari keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa Siskohat merupakan kendala yang dihadapi oleh Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara serta menghambat pemberian pelayanan terhadap calon jamaah haji yang akan mendaftarkan dirinya dikarenakan ketidakmampuan pegawai untuk mengatasi masalah jaringan pada Siskohat. Dengan adanya gangguan pada Siskohat ini tidak hanya pendaftar saja yang merasa terganggu, tetapi para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara pun juga merasakan dampaknya karena mereka tidak bisa berbuat apa-apa terhadap sistem yang ada. Hal ini dikarenakan sistem yang terpusat langsung di Kementerian Agama pusat sehingga para pegawai pun tidak bisa memberikan kepastian kepada pendaftar.

Penutup

Kesimpulan

1. Tahap pelaksanaan Pembinaan sudah berjalan cukup baik, dimana pada tahap ini telah melakukan tiga tahapan yang meliputi tahap bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Pada tahap bimbingan ini kinerja Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Penajam Paser Utara telah melakukan pembinaan kepada jamaah haji sesuai dengan aturan dan buku paket bimbingan haji, Materi

bimbingan diberikan melalui dua cara penyampaian, yaitu dengan bimbingan massal dan bimbingan kelompok, serta memaksimalkan bimbingan dengan menyediakan fasilitas dan sarana yang lengkap. Kemudian pada tahap penyuluhan ini juga pegawai Kemenag tidak mempunyai anggaran untuk melakukan penyuluhan namun penyuluhan ini tetap berjalan karena dibantu oleh majelis-majelis ta'lim dan puskesmas yang ada di Kabupaten Penajam Paser Utara. Dan pada tahap Penerangan Pegawai Kemenag terus menerus berupaya menekankan dan menangkal berkembangnya pemikiran yang mengarah kepada paham radikal yang dapat mempengaruhi para calon jemaah haji.

2. Pada tahap pelayanan ada tiga tahapan yang dilaksanakan Kemenag yaitu pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi dan lain-lain. Pada tahapan administrasi masih belum berjalan secara maksimal, hal ini dapat dilihat, masih ada beberapa kekurangan dalam melakukan pelayanan administrasi yaitu pada proses pendaftaran yang harus membutuhkan waktu yang cukup lama karena terkadang adanya kerusakan pada jaringan Siskohat. Sedangkan pada pelayanan transportasi, akomodasi dan lain-lain sudah berjalan dengan cukup baik, yang dimana dapat dilihat Kementerian agama berupaya bekerjasama dalam pemerintah daerah dalam pelaksanaan tahap pelayanan transportasi kepada jemaah.
3. Pada tahap perlindungan sudah berjalan dengan baik ada dua tahapan yang dilaksanakan Kemenag yaitu Keselamatan dan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jemaah. Dalam perlindungan keselamatan kepada jemaah Kemenag PPU selalu mengecek dan mengontrol keselamatan jemaah, baik di tanah air maupun bahkan pada saat di Arab Saudi. Kemudian pada tahap keamanan serta asuransi Kemenag dan pemerintah menanggung asuransi kepada petugas haji dan jemaah calon haji. jemaah haji dan petugas haji diberikan asuransi jiwa dan kecelakaan dengan pertanggung jawaban sesuai ketentuan.

Saran

1. Dalam pelayanan bimbingan ibadah haji yang dimana usia rata-rata calon jemaah haji dan daya tangkap calon jemaah yang rendah sehingga calon jemaah kurang sempurna dalam melaksanakan haji, maka menurut penulis sebaiknya Kementerian Agama lebih meningkatkan lagi bimbingan manasik haji dan lebih memperbanyak praktek-praktek tentang manasik haji dibandingkan dengan ceramah dan tanya jawab saja kepada calon jemaah.
2. Dalam proses pendaftaran haji yang cukup memakan waktu yang cukup lama karena calon jemaah harus kesana kemari dalam proses pendaftarannya, maka menurut penulis sebaiknya Kementerian Agama atau lebih khusus lagi Dirjen Penyelenggaraan Haji membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan agar segala bentuk proses pendaftaran haji dilakukan dalam satu pintu saja sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien lagi karena dengan sistem pelayanan yang ada saat ini di Kementerian

Agama Kabupaten Penajam Paser Utara masih bekerjasama dengan kantor lain sehingga pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien. Ketika Kemenag Kabupaten Penajam Paser Utara menerapkan PTSP maka pelayanan yang diberikan bisa sangat efektif dan efisien dikarenakan pelayanannya hanya melalui satu pintu saja, sehingga calon jamaah haji tidak perlu pergi ke tempat lain lagi untuk proses pendaftaran haji.

3. Dengan banyaknya para jamaah haji di Kabupaten Penajam Paser Utara adalah masyarakat pedesaan, baru sekali menjalankan ibadah haji, jemaah berpendidikan rendah, serta kebanyakan jemaah berusia lanjut. Maka menurut penulis, para jemaah haji tersebut harus dapat dan perlu diberikan pendamping yang ekstra, pendampingan ekstra bagi lansia ini penting, karena mereka berangkat dari masing – masing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang berbeda-beda. Kemudian para jamaah haji lansia ini membutuhkan tidak hanya sekedar pendamping saja, tetapi juga bagaimana mereka mendapatkan kenyamanan dan dibimbing secara betul-betul dalam melaksanakan Ibadah haji.
4. Dengan sering terjadinya masalah pada Siskohat yang menyebabkan tidak maksimalnya Kinerja Pegawai Kemenag PPU pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah, maka menurut penulis Kementerian Agama Pusat harus memberikan pelatihan khusus mengenai perbaikan Siskohat dan membangun jaringan Siskohat yang bisa dikendalikan di Kementerian Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Daftar Pustaka

- Anonim, *Bimbingan Manasik haji, Umrah dan Ziarah*. Departemen Agama RI. Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. Jakarta: 2005
- Anonim, *Dinamika Perhajian*. Departemen Agama RI 2008. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Anonim, *Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia*. Departemen Agama RI. Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tahun 2009
- Anonim, *Himpunan Peraturan Tentang Kepegawaian*. Departemen Agama RI. Sekretariat Jendral Biro Kepegawaian. Jakarta: 2003
- Anonim, *Kebijaksanaan Penyelenggaraan Haji*. Departemen Agama RI. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. Jakarta: 2005
- Dharma Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*, Raja Gravindo Persada Jakarta.
- Hasibuan, Melayu. 2005. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Husaini, Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. 2003. *Metedologi Penelitian Sosial*, Bumi Askara, Jakarta.
- James A.F Stoner, 1996. *Manajemen jilid 1*. Prenhalindo, Jakarta
- Keban T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.

- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja sector public*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2010). *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan (7th ed)*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, B. Matthew dan A. Michael Huberman, 2007, *Analisis Data Kualitatif*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Randakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik Bandung*. Alfabeta bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi jilid II*, Alih Bahasa Hedayana Pujaatmaka, Jakarta, Prenhalindo
- Siagian, Sondang. 1998. *Manajemen Abad 21*. Jakarta PT. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. 2000. *Kiat meningkatkan Produktivitas kerja*. Jakarta: PT. Andi Mahasatya.
- Soegiyono.2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta, PT, Raja Grafindo persada.
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jawa Timur:Anggota IKAPI Malang.
- Zurizal Z & Aminuddin, 2008. *Fiqih Ibadah*. Jakarta : Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri.

Dokumen-Dokumen :

Dokumen

- Dokumen Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil
- UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
- UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- UU No. 2 Tahun 2002 tentang cara perlindungan terhadap korban

Sumber lain :

- [http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp10 1979.pdf](http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp10%201979.pdf) (tanggal di akses, 23/05/2014, 16:25) tentang PP Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS (Presiden RI)
- <http://rinakusniawati.blogspot.com/2010/04/penarikan-sampel.html>
- Utomo, Tri Widodo W. 2006. Makalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individual pegawai. Samarinda PKP2A III LAN (makalah)