



STRATEGI PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI

Inggridyaningrum^{1*}, Fathin Anjani Hilman¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung
Djati, Bandung

*inggridyaningrum12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perencanaan, pemahaman staf, serta faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan prima di Kementerian Agama Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Cimahi telah terealisasi melalui perencanaan yang mencakup ability, attitude, attention, action, dan accountability. Staf memahami elemen pelayanan prima seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Faktor pendukungnya adalah kedisiplinan staf dan komitmen kerja. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan tim dalam memahami IT. Beberapa kebijakan juga belum terealisasi secara efektif.

Kata Kunci : Pelayanan Prima; Pemahaman Staf; Pendaftaran Haji

ABSTRACT

This research aims to examine planning, staff understanding, as well as supporting and inhibiting factors for excellent service strategies at the Cimahi City Ministry of Religion. This research uses a qualitative descriptive method with interview and documentation techniques. From the results of research conducted at the Cimahi City Ministry of Religion Office in the Hajj and Umrah Organizing Section, it shows that the excellent service strategy in organizing Hajj and Umrah at the Cimahi City Ministry of Religion has been realized through planning that includes ability, attitude, attention, action and accountability. Staff understand the elements of excellent service such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and realism. The supporting factors are staff discipline and work commitment. The inhibiting factor is limited time in understanding IT. Several policies have also not been implemented effectively.

Keywords : Excellent Service; Understanding Staff; Hajj Registration

PENDAHULUAN

Ibadah haji adalah Rukun Islam yang kelima dan sering dianggap sebagai penyempurnaan iman seorang Muslim. Di Indonesia, antusiasme masyarakat untuk melaksanakan haji terus meningkat dari tahun ke tahun. Pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota haji untuk setiap negara, termasuk Indonesia, dan pelayanan haji harus dilakukan dengan profesional untuk memenuhi standar pelayanan prima.

Kementerian Agama Indonesia berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan haji, salah satunya dengan menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). SISKOHAT menggantikan sistem manual dengan teknologi informasi untuk proses pendaftaran haji, memudahkan manajemen dan transparansi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi pelayanan prima dalam pendaftaran haji di Kemenag Kota Cimahi. Fokusnya adalah untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam sistem pelayanan tersebut.

Untuk menentukan posisi penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan berbagai referensi dari penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang akan dikaji adalah skripsi dari *Trima Evantoro* yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas tahun 2017”. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, karena keduanya sama-sama meneliti pelayanan prima sebagai konsep utama yang dianalisis. Pelayanan prima dalam konteks penelitian Trima Evantoro berfokus pada upaya optimalisasi layanan untuk menghimpun dana melalui produk Deposito Mudharabah di sektor perbankan syariah, khususnya di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas. Teori yang digunakan untuk mendukung analisis dalam kedua penelitian ini juga serupa, yakni teori pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata. Namun, perbedaan signifikan muncul dalam fokus objek yang diteliti. Skripsi Trima menitikberatkan pada pelayanan prima di sektor keuangan dan perbankan, yang memiliki karakteristik tersendiri dalam hal target pasar, regulasi, dan produk jasa keuangan yang ditawarkan. Di sisi lain, penelitian ini memusatkan perhatian pada pelayanan prima di instansi pemerintahan, tepatnya di Kantor Kementerian Agama. Fokus utamanya tidak hanya pada pelayanan kepada masyarakat secara umum, tetapi juga mencakup proses perencanaan pelayanan, tingkat pemahaman staf mengenai konsep pelayanan prima, serta berbagai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi

pelayanan tersebut dalam konteks pemerintahan. Oleh karena itu, meskipun kedua penelitian ini sama-sama berupaya menganalisis kualitas pelayanan prima, pendekatan, konteks, serta sektor yang diteliti memberikan perbedaan yang jelas antara keduanya.

Skripsi *Fatimah Az Zahra*, dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta" yang dilaksanakan pada tahun 2017, mengkaji aspek-aspek pelayanan prima dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain yang menggunakan metode serupa, yakni deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena yang terjadi dalam konteks pelayanan. Teori yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah teori manajemen pelayanan prima yang dikemukakan oleh Rahmayanty, yang menjelaskan bagaimana layanan harus dikelola untuk mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Namun, penelitian tersebut memiliki perbedaan dalam hal fokus dan hasil yang dicapai. Dalam skripsinya, ia mengukur determinan utama kualitas pelayanan dengan mengamati bagaimana petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah melayani jamaah haji dan umrah. Evaluasi tersebut meliputi penerapan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) yang dikenal sebagai budaya kerja Jepang yang berfokus pada efisiensi dan kualitas. Di sisi lain, penelitiannya juga menitikberatkan pada pengelolaan ekspektasi jamaah terhadap layanan yang mereka terima, sehingga layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan jamaah.

Skripsi *Yuhadi* yang berjudul "Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan) Tahun 2022" menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk meneliti bagaimana strategi pelayanan prima dapat meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Dalam skripsi ini, Yuhadi mengumpulkan data melalui beberapa teknik, termasuk observasi langsung terhadap proses bimbingan, wawancara mendalam dengan para peserta bimbingan dan pihak terkait, serta dokumentasi yang mengacu pada dokumen-dokumen penting terkait program bimbingan ibadah haji di wilayah tersebut. Teori yang digunakan adalah teori pelayanan prima (*service excellent*), yang menekankan pada bagaimana memberikan layanan di atas harapan yang diinginkan oleh para jamaah. Penelitian ini menyoroti pentingnya pelayanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi, tetapi juga melebihi apa yang diharapkan oleh jamaah, dengan tujuan menciptakan kepuasan yang optimal selama pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Kesamaan antara penelitian Yuhadi dan penelitian lain, khususnya penelitian yang dilakukan di

Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, terletak pada fokus keduanya dalam membahas aspek perencanaan pelayanan prima. Keduanya membahas bagaimana bentuk keberhasilan pelayanan prima sangat bergantung pada kemampuan perencana dalam memilih konsep pelayanan yang tepat, serta pelaksanaan yang sistematis dan terukur. Namun, meskipun ada kesamaan dalam hal perencanaan dan strategi, perbedaan utama terletak pada objek penelitian. Jika penelitian Yuhadi berfokus pada kelompok bimbingan ibadah haji di Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan, penelitian lain yang dijadikan perbandingan berfokus pada pelayanan prima di instansi pemerintah, yaitu di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

Lokasi yang dilakukan untuk penelitian yaitu di Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi yang terletak di Jl. Kamarung No. 17A, Citeureup, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40512.

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan oleh penulis mencakup beberapa aspek penting untuk memahami peran tenaga musiman dalam memberikan pelayanan kepada jamaah terhadap pendaftaran ibadah haji. Penulis ingin mengetahui seperti apa perencanaan PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi dalam pelaksanaan pelayanan prima, seperti apa pemahaman staf terhadap pelayanan prima tersebut karena hal tersebut harus dilakukan bagi seorang staf yang profesional guna mendapatkan citra positif terhadap instansi karena adanya respon yang baik dari staf, kemudian apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat ketika pelaksanaan pelayanan berlangsung.

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metodologi pendekatan deskriptif kualitatif Metode penelitian lapangan bertujuan untuk menginterpretasikan dan menjelaskan pengalaman-pengalaman yang dialami seseorang dalam kehidupan sehari-hari, termasuk interaksi mereka dengan orang lain di lingkungan sekitar. Penelitian ini dilakukan dengan cara deskriptif yang di mana peneliti secara langsung terlibat dan berpartisipasi dalam pelayanan di asrama haji Bekasi, sehingga memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan interaksi yang terjadi.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini penulis memakai beberapa teori yang relevan sebagai pandangan mengenai topik yang diteliti serta untuk menjelaskan konsep konsep kunci yang digunakan dalam penelitian ini.

Strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu "*Strategos*," yang merupakan gabungan dari kata "*stratos*" yang berarti militer, dan "*ag*," yang berarti memimpin. Secara harfiah, "*Strategos*" dapat diterjemahkan sebagai "*generalship*" atau kepemimpinan militer, yang merujuk pada apa yang dilakukan oleh para jenderal dalam merencanakan dan mengatur strategi untuk memenangkan pertempuran. Istilah ini pertama kali muncul dalam dunia militer karena pada awalnya strategi digunakan dalam konteks peperangan untuk memastikan kemenangan di medan perang. Seorang ahli strategi terkenal, Clausewitz, menggambarkan strategi sebagai seni mengelola pertempuran dengan tujuan memenangkan perang. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika istilah strategi sering kali dikaitkan dengan dunia militer, karena penggunaannya yang awal memang berhubungan dengan taktik dan rencana dalam peperangan (Rachmat, 2018).

Namun, seiring berjalannya waktu, konsep strategi ini meluas ke berbagai bidang, termasuk dalam dunia bisnis, pemerintahan, dan organisasi. Dalam konteks organisasi, strategi adalah sebuah upaya yang dirancang untuk mencapai tujuan atau misi tertentu. Setiap bagian atau wilayah fungsional dari suatu organisasi biasanya memiliki strategi masing-masing yang disusun untuk mendukung misi besar organisasi tersebut. Dengan kata lain, setiap elemen dalam organisasi bekerja bersama melalui strategi mereka untuk mencapai tujuan bersama secara keseluruhan. Perencanaan dalam strategi ini dapat dipahami sebagai serangkaian proses yang bertujuan untuk menentukan keputusan-keputusan penting yang akan mempengaruhi apa yang diharapkan terjadi dan apa yang perlu dilakukan untuk mewujudkannya (Kusnawan, 2010).

Pelaksanaan strategi adalah langkah yang penting untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu strategi yang telah direncanakan. Bahkan strategi yang sangat baik sekalipun bisa menjadi tidak efektif jika tidak dilaksanakan dengan benar. Sebaliknya, keputusan yang tampaknya kurang ideal bisa menjadi berhasil jika dilaksanakan dengan tepat. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk memperhatikan proses pelaksanaan strategi mereka. Masing-masing manajer operasional memiliki peran penting dalam mengawasi pelaksanaan strategi ini. Mereka harus mampu memantau pelaksanaan rencana hingga ke tingkat yang paling dasar, yaitu pengawasan tingkat pertama. Untuk mencapai efektivitas pelaksanaan strategi, semua petugas atau anggota organisasi harus terlibat dalam berbagai tahap implementasi. Setiap orang dalam organisasi, mulai dari tingkat atas hingga tingkat bawah, memiliki peran dalam memastikan bahwa strategi yang telah direncanakan dapat diterapkan secara efektif dan efisien. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa strategi yang dipilih membawa manfaat dan keuntungan bagi organisasi (Andrews, 1985).

Manajemen strategik adalah rangkaian keputusan dan langkah mendasar yang diambil oleh kepemimpinan puncak dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Proses manajemen strategis melibatkan penyusunan rencana strategis, pelaksanaan strategi, dan pengawasan/evaluasi strategi. Dengan adanya manajemen strategik yang baik, KBIH Persis dapat memastikan bahwa setiap kegiatan bimbingan yang diadakan secara teratur dan terarah, memberikan dampak positif pada pemahaman calon jamaah haji serta memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah sesuai dengan norma-norma syariat. (Sani, 2024).

Dengan demikian, strategi tidak hanya terbatas pada konsep dalam dunia militer, tetapi juga telah menjadi elemen penting dalam manajemen dan perencanaan organisasi di berbagai bidang. Strategi membantu organisasi untuk mengarahkan sumber daya mereka secara efektif demi mencapai tujuan yang diinginkan, serta memastikan bahwa setiap bagian dari organisasi berkontribusi secara optimal terhadap keberhasilan keseluruhan.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, di mana pelayanan itu sendiri, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, secara etimologis diartikan sebagai kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan dalam bentuk yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, namun tetap berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka (Daryanto, 2014).

Selain itu, pelayanan prima tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup kebutuhan praktis dan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi hal-hal yang berwujud fisik dan dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan, seperti kualitas produk atau layanan yang diberikan. Sebagai contoh, pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan efisien ketika mereka membutuhkan sesuatu yang konkret, seperti membeli produk atau menerima bantuan teknis. Di sisi lain, pelayanan prima juga harus memenuhi kebutuhan emosional pelanggan. Ini berkaitan dengan aspek psikologis yang dirasakan oleh pelanggan, seperti perasaan dihargai, diperhatikan, dan dipahami oleh penyedia layanan. Misalnya, seorang pelanggan akan merasa puas jika petugas layanan menunjukkan empati dan pengertian terhadap masalah yang mereka hadapi (Rahmayanty, 2013).

Untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, penyedia layanan dapat menerapkan konsep A6 yang mencakup enam aspek penting. Pertama, kemampuan (*ability*) yang melibatkan kompetensi dan pengetahuan petugas untuk membantu pelanggan dengan efektif. Kedua, sikap (*attitude*) yang menekankan keramahan dan perhatian terhadap pelanggan, menciptakan suasana

yang nyaman dan positif. Ketiga, penampilan (*appearance*) yang mencerminkan profesionalisme melalui kebersihan dan kerapian, baik petugas maupun fasilitas fisik. Keempat, perhatian (*attention*), yaitu kemampuan petugas untuk fokus pada kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. Kelima, tindakan (*action*) yang mengacu pada inisiatif dan respons cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Terakhir, tanggung jawab (*accountability*) yang berarti petugas bertanggung jawab atas hasil layanan, termasuk menindaklanjuti keluhan dengan solusi yang memuaskan. Dengan menerapkan A6 secara konsisten, pelayanan yang optimal dapat dicapai dan meningkatkan loyalitas pelanggan. (Barata, 2010).

Menurut Kottler (1994), Pelayanan adalah sebuah tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki bentuk fisik, melainkan berupa interaksi atau proses yang tidak dapat dilihat atau diraba secara langsung. Kualitas dari layanan tersebut dapat dinilai melalui lima aspek utama, yaitu: *reliability* yang merujuk pada kemampuan untuk memenuhi janji dan konsistensi dalam layanan; *responsiveness* yang mencerminkan kesigapan dalam melayani serta menangani keluhan dengan cepat dan efektif; *assurance* yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan karyawan dalam memberikan rasa percaya dan keamanan kepada pelanggan; *empathy* yang menunjukkan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan serta keinginan pelanggan; dan *tangibles* yang berkaitan dengan penampilan fisik serta fasilitas yang memadai untuk mendukung pengalaman layanan yang baik.

Selain itu dalam melaksanakan sebuah pelayanan prima tidak semudah membalikan telapak tangan tentunya banyak sekali hal-hal yang menjadi sebuah upaya dalam keberhasilan pelayanan tersebut, tentunya akan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Sesuai yang telah dikemukakan oleh Rangkuti (2005) Pendekatan analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) sekaligus dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

Penyelenggaraan ibadah haji selama ini seringkali dinilai kurang efektif dan efisien, yang berdampak negatif terhadap kualitas pemberian pelayanan serta perlindungan kepada jamaah. Ketidakefektifan ini dapat mempengaruhi kepuasan jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik berpotensi memberikan kepuasan yang tinggi dan, pada gilirannya, membangun loyalitas jamaah terhadap lembaga yang menyelenggarakan ibadah haji. Jika pelayanan atau jasa yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi jamaah, maka kualitas pelayanan atau jasa tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan atau jasa yang diterima tidak memenuhi harapan jamaah, maka kualitas tersebut dipersepsikan sebagai buruk, yang pada akhirnya dapat merugikan reputasi lembaga penyelenggara haji. (Aziz, 2007)

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang mampu untuk melaksanakan rangkaian ibadah tertentu di baitullah, masyair, serta tempat, waktu dan syarat tertentu. Dalam undang-undang no 8 tahun 2019 Penyelenggaraan ibadah haji yakni kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan yang memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi jamaah agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat, dan dapat menghasilkan jamaah yang mandiri dan memiliki ketahanan dalam pelaksanaan ibadah haji. (Kusnawan, 2017:279)

Pembinaan Haji diwujudkan dalam berbagai bentuk, termasuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat serta jamaah haji untuk memastikan pemahaman dan pelaksanaan ibadah.

Pelayanan dalam konteks ini mencakup pemberian layanan administrasi dan dokumentasi, penyediaan transportasi, layanan kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi yang memadai untuk mendukung kelancaran ibadah haji. Perlindungan terhadap jamaah haji diwujudkan melalui jaminan keamanan yang menyeluruh selama mereka menunaikan ibadah Haji, guna memastikan keselamatan dan kenyamanan mereka. Tugas dan tanggung jawab terkait pelayanan ibadah haji merupakan bagian dari kewajiban nasional yang dikelola oleh pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama. Dalam pelaksanaan tugas ini, Menteri Agama melakukan koordinasi atau kerja sama dengan masyarakat, lembaga atau instansi terkait, serta Pemerintah Kerajaan Arab Saudi untuk memastikan seluruh aspek pelaksanaan haji berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji. 8:2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terbentuknya Kota Cimahi sebagaimana ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2001 pada tanggal 21 Juni dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 18 Oktober 2001 mendorong Kementerian Agama (Kemenag) yang pada saat itu masih bernama Departemen Agama (Depag). Untuk membentuk Depag Kota Cimahi pada tanggal 25 Oktober 2002 dan dilantik kepada Depag yang pertama yaitu Drs. H. Moch Syambas, MM. Di kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Kantor Depag Kota Cimahi masih berstatus kontrak di Wisma Hotel Dayang Sumbi yang beralamat di Jl. Sangkuriang No. 76 Cimahi dan jumlah pegawai pada saat itu masih sebanyak sebelas orang dengan tenaga honorer berjumlah satu orang.

Pembentukan Departemen Agama Pusat mencakup struktur teknis di bawah Direktorat Daerah Jawa Barat, di mana terdapat berbagai jawatan, seperti Jawatan Urusan Agama, Jawatan Pendidikan Agama, Jawatan Penerangan Agama, dan Jawatan Peradilan Agama, yang beroperasi secara mandiri dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat masing-masing. Di tingkat Kabupaten/Kota, dibentuk Kantor Urusan Agama, Kantor Pendidikan Agama, Kantor Penerangan Agama, serta Pengadilan Agama. Di tingkat Kecamatan, Kantor Urusan Agama dan para Penilik Agama menjadi ujung tombak dalam melayani masyarakat. Seiring perkembangan, istilah "Jawatan" diganti menjadi "Inspeksi" dalam bidang Urusan Agama, Pendidikan Agama, Penerangan Agama, dan Peradilan Agama.

Perubahan struktur terjadi pada tahun 1972, saat Departemen Agama membentuk Perwakilan di Provinsi dan Kabupaten/Kota, dengan istilah "Inspeksi" diganti menjadi "Bidang" di tingkat Provinsi dan "Seksi" di Kabupaten/Kota. Pada saat yang sama, terdapat penambahan Bidang Perguruan Agama Islam dan Bidang Urusan Haji. Struktur baru ini menyatukan semua urusan di bawah satu atap, tidak lagi terpisah seperti sebelumnya. Kepala Perwakilan Dep. Agama Provinsi yang pertama adalah R.H.A Satori, yang kemudian diikuti oleh sejumlah kepala kantor lainnya, termasuk Kol. (Purn.) H. Abjan Soleiman dan beberapa nama lain.

Gedung Kantor Wilayah Dep. Agama Provinsi Jawa Barat yang berada di Jalan Jenderal Sudirman 644 Bandung kemudian didirikan sebagai pusat kantor yang menyatukan berbagai kantor yang sebelumnya tersebar. Berdirinya gedung ini merupakan hasil perjuangan R.H.A. Satori dan K.H.A. Syamsuri Siddik yang mendapatkan hibah tanah dari Rd. Barnas. Meskipun tanah tersebut telah dihibahkan, masih ada pihak yang mempersoalkannya. Namun, berkat kepemimpinan H. Muhaimin Luthfie sebagai Kepala Kanwil Depag Prov. Jabar dan bantuan H. A. Hidayat Siddik, persoalan tersebut akhirnya dapat diselesaikan secara tuntas. Setelah melalui pergantian 12 kepala kantor, tanah tersebut akhirnya digunakan untuk perluasan lahan kantor yang berdiri megah hingga kini. Pesan dari pemberi hibah, Rd. Barnas, adalah agar tanah tersebut tidak lagi digunakan untuk perbuatan maksiat, melainkan menjadi tempat yang bersih melalui penyerahannya kepada Departemen Agama.

Informan pada penelitian ini adalah Nandang Rahayu sebagai kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Maman dan Hadian selaku staf yang ada di Kementerian Agama Kota Cimahi, dan yang Terakhir Ibu Imas dan Bapak Cucun selaku Jamaah.

Perencanaan Strategi Pelayanan Prima di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

Perencanaan strategi pelayanan prima di Kantor Kemenag Kota Cimahi menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Pelayanan prima sendiri merupakan sebuah aktivitas yang mengatur, menggerakkan, dan mengendalikan proses pelayanan untuk mencapai standar layanan yang sangat baik. Kementerian Agama, sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam urusan keagamaan masyarakat, harus terus beradaptasi dengan tuntutan zaman agar mampu memberikan pelayanan yang bermanfaat dan memuaskan. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi PHU, pelayanan kepada jamaah haji memerlukan perencanaan dan persiapan yang matang sesuai dengan prosedur dan SOP yang telah ditetapkan. Sikap ramah, sopan, dan ikhlas dalam melayani jamaah menjadi kunci dalam membangun kesan positif bagi instansi.

Salah satu komponen penting dalam perencanaan ini adalah kemampuan (ability) staf. Di Kemenag Kota Cimahi, staf diharapkan memiliki keterampilan khusus, seperti menguasai Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang merupakan sistem online yang menghubungkan berbagai pihak terkait. Jika staf tidak menguasai bidang tertentu, mereka akan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuannya. Hal ini diungkapkan dalam wawancara bahwa keterampilan, pengetahuan, dan kedisiplinan staf sangat dibutuhkan agar proses pendaftaran haji berjalan dengan lancar dan efisien.

Selain kemampuan teknis, sikap (attitude) staf juga menjadi perhatian utama. Sikap yang baik dalam melayani jamaah, seperti menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), dianggap penting karena staf PHU melayani tamu Allah, yang dianggap memiliki nilai pahala yang besar. Sikap ramah dan sopan ini tidak hanya membangun citra positif bagi instansi, tetapi juga menjadi penentu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, tanpa membedakan, bahkan ketika ada yang belum paham atau terdapat kekurangan dalam berkas.

Dalam memberikan pelayanan prima, perhatian (attention) terhadap jamaah menjadi salah satu elemen penting. Staf PHU Kemenag Kota Cimahi selalu berupaya memperhatikan kebutuhan jamaah, baik melalui kritik dan saran, serta menyediakan informasi melalui grup WhatsApp untuk memudahkan komunikasi. Kebutuhan jamaah, khususnya yang sudah lanjut usia, selalu dijadikan prioritas, dan PHU berupaya menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi mereka selama berkunjung ke kantor Kemenag.

Pelaksanaan tindakan (action) yang nyata dalam pelayanan juga menjadi bagian penting dalam strategi ini. Tindakan seperti penyusunan prosedur yang jelas dan pelatihan staf untuk memahami tugas-tugas pendaftaran menjadi fokus utama dalam memastikan pelayanan berjalan dengan lancar. Para staf dituntut untuk tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan jamaah, baik itu pendaftaran, pelimpahan, atau pembatalan haji, meskipun sering kali dihadapkan pada kendala teknis yang harus diselesaikan dengan segera.

Terakhir, akuntabilitas (accountability) menjadi pondasi dalam menjalankan tugas pelayanan haji dan umrah. PHU Kemenag Kota Cimahi selalu bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan transparansi, integritas, dan profesionalitas. Setiap staf memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, dengan laporan kinerja yang rutin disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, keamanan data pribadi jamaah selalu dijaga dengan baik, memastikan tidak ada penyalahgunaan informasi. Akuntabilitas ini juga tercermin dalam upaya pimpinan untuk meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan dan workshop, serta fasilitas kantor yang memadai untuk menunjang pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini menemukan bahwa strategi pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, yang dilaksanakan melalui metode kualitatif seperti wawancara dan observasi, telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. PHU di Kemenag Kota Cimahi menempatkan pentingnya akhlak dan perilaku positif dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sikap yang ditunjukkan staf sangat penting dalam menentukan bagaimana mereka berinteraksi dengan jamaah tanpa memandang latar belakang, serta mampu menyesuaikan sikap dengan baik dalam komunikasi. Dalam pelayanan, PHU Kemenag Cimahi selalu menjunjung tinggi prinsip Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun (5S), yang mencerminkan sikap hormat dan ramah terhadap semua jamaah.

Pembinaan khusus terhadap staf PHU juga melibatkan pengembangan karakter yang sesuai dengan teori Barata (2003) tentang strategi pelayanan prima, yang menekankan pentingnya sikap positif dalam memberikan pelayanan yang baik. Sikap tanggung jawab juga menjadi prinsip utama bagi staf PHU, terutama dalam hal menghargai waktu. Staf diharapkan hadir tepat waktu dan menjalankan tugas sesuai jadwal, kecuali dalam situasi yang mengharuskan mereka keluar untuk urusan kantor. Staf ditempatkan sesuai dengan keahlian mereka, baik dalam penyusunan dokumen haji, pengelolaan SISKOHAT, atau tugas lain yang terkait. Namun, masih diperlukan pelatihan terkait teknologi informasi agar staf lebih mahir dalam menggunakan SISKOHAT dan perangkat komputer lainnya.

Penyelenggara Haji dan Umrah di Kota Cimahi melayani jamaah dengan sepenuh hati, memberikan informasi yang jelas dan sesuai prosedur, serta tetap bersikap sabar dan ramah meskipun menghadapi berbagai karakter jamaah yang berbeda. Staf juga diharapkan berpenampilan rapi dan sopan, serta cepat dalam merespon kebutuhan jamaah. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan dengan memaksimalkan potensi staf dalam memenuhi standar regulasi, baik dalam penguasaan teknis pendaftaran, pengelolaan data, maupun penyelesaian masalah yang mungkin muncul selama proses pelayanan.

Selain itu, staf di PHU Kemenag Kota Cimahi juga dilatih untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, baik secara langsung maupun melalui media lain, serta mampu mengelola waktu dengan efisien. Kesabaran menjadi kunci dalam menghadapi jamaah yang mungkin membutuhkan lebih banyak waktu untuk memahami proses atau yang memiliki banyak pertanyaan. Dengan sikap sabar dan perhatian, staf berusaha mengurangi kecemasan dan memberikan rasa nyaman kepada jamaah, sekaligus mendengarkan dan merespons kebutuhan mereka dengan maksimal. Penyelenggara Haji dan Umrah di Kota Cimahi selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati, demi memenuhi hak-hak jamaah dan memberikan layanan yang optimal.

Pemahaman Staf Terhadap Strategi Pelayanan Prima di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

Pelayanan terhadap jamaah haji di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Cimahi terus diupayakan untuk meningkatkan kualitasnya. Pemahaman staf dalam melaksanakan tugas ini sangat diperhatikan melalui pembinaan dan pelatihan khusus. Pemahaman staf terkait pelayanan prima dianggap sangat penting karena mereka harus memahami keterampilan komunikasi, keramahan, dan pengetahuan dasar tentang regulasi haji di Indonesia.

Pelayanan terhadap jamaah haji di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Cimahi terus diupayakan agar kualitasnya semakin meningkat dan memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan selama proses pelaksanaan ibadah haji. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja para staf. Pemahaman staf dalam melaksanakan tugas ini sangat diperhatikan, karena mereka adalah ujung tombak dalam memberikan layanan yang optimal kepada jamaah. Oleh karena itu, pembinaan dan pelatihan khusus secara berkala dilakukan dengan tujuan untuk menambah wawasan dan keterampilan staf dalam menangani berbagai aspek pelayanan haji. Pemahaman staf terkait dengan pelayanan prima dianggap sangat penting karena mereka tidak hanya dituntut untuk memiliki keterampilan teknis dalam hal administrasi, tetapi

juga keterampilan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta pengetahuan yang memadai mengenai regulasi dan prosedur haji di Indonesia. Semua elemen ini berperan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memastikan jamaah haji dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan aman.

Kehandalan staf dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sangat dijaga, dengan pelatihan yang diberikan sebelum mereka mulai bertugas. Staf dilatih untuk memahami dan mengatasi tantangan, termasuk penggunaan sistem online yang kadang membingungkan. Kehandalan ini juga diakui oleh jamaah yang merasa puas dengan pelayanan profesional yang diberikan staf, meskipun masih ada kendala terkait pengoperasian alat elektronik seperti komputer. Karena itu, pelatihan tambahan diberikan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menangani masalah teknis yang sering terjadi.

Daya tanggap staf juga menjadi perhatian penting, karena kemampuan untuk merespons kebutuhan jamaah dengan cepat dan tepat dapat mempengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan. Beberapa jamaah merasa sangat terbantu dengan bantuan staf, terutama mereka yang kurang familiar dengan proses pendaftaran online. Namun, ada beberapa kendala, terutama dalam menangani pengaduan melalui telepon, yang memerlukan waktu lebih lama untuk direspons karena staf menggunakan telepon pribadi.

Jaminan yang diberikan staf PHU melindungi jamaah dalam setiap proses pendaftaran haji, memastikan semua berkas aman dan proses berjalan lancar. Dengan adanya jaminan ini, jamaah dapat merasa lebih tenang dan percaya bahwa mereka berada di tangan yang tepat.

Kepedulian staf terhadap jamaah juga menjadi faktor penting dalam pelayanan. Staf PHU selalu berupaya memberikan perhatian yang maksimal kepada setiap jamaah, tanpa membedakan status mereka. Ini terlihat dalam cara staf merespons kebutuhan khusus, seperti menangani jamaah yang mengalami masalah kesehatan atau kendala lainnya.

Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan terlihat dari sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kemenag Kota Cimahi. Meskipun secara umum sarana seperti jaringan internet sudah memadai, ada beberapa keluhan terkait keterbatasan ruang tunggu yang menyebabkan jamaah harus berdesakan. Ini menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kenyamanan jamaah.

Secara keseluruhan, pelayanan di PHU Kemenag Kota Cimahi sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pelatihan tambahan untuk staf dan perbaikan sarana serta prasarana diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Proses evaluasi kualitas pelayanan prima dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menilai pemahaman staf terhadap strategi pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, yang telah sesuai dengan harapan jamaah sebagai penerima layanan. Respons yang cepat dalam melayani jamaah penting untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien, dan oleh karena itu, Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kemenag Kota Cimahi berkomitmen untuk memaksimalkan tanggung jawab mereka dalam pelaksanaan pelayanan. Kepedulian penyelenggara terbukti dari ketersediaan fasilitas dan sikap staf yang memprioritaskan jamaah. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, penerapan strategi pelayanan prima harus mempertimbangkan beberapa dimensi yang dapat mempengaruhi keberhasilan kerja, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti nyata, sesuai dengan teori Kotler (1994).

Tujuan dari penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah. Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi senantiasa memberikan jaminan keamanan dan perlindungan, dengan staf yang bekerja sama dengan baik untuk mengurangi kemungkinan kekecewaan jamaah terhadap pelayanan. Misalnya, jika salah satu staf yang bertanggung jawab atas pendaftaran atau pembatalan tidak hadir, staf lainnya harus siap melayani jamaah, sehingga kepercayaan jamaah terhadap PHU Kemenag Kota Cimahi tetap terjaga. Dengan komunikasi yang baik, saling menghargai, dan memberikan perhatian yang cukup, staf mampu menjaga hubungan yang positif dengan jamaah.

Dimensi kualitas pemahaman staf terhadap pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kemenag Kota Cimahi menunjukkan hasil yang baik, terutama dalam aspek kepedulian, daya tanggap, dan kepercayaan. Fasilitas operasional seperti ruang pelayanan, ruang SISKOHAT, ruang kerja karyawan, dan fasilitas lainnya mendukung proses pelayanan, meskipun belum sepenuhnya lengkap. PHU Kemenag Kota Cimahi terus berupaya untuk memenuhi fasilitas yang diperlukan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

Pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi disiplin dalam pengelolaan waktu, di mana pendaftaran haji dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan, yaitu hari Senin sampai Jumat pukul 08:00-16:00 WIB. Penerapan manajemen waktu ini memastikan bahwa pelayanan berjalan tertib dan sesuai dengan prosedur. Selain itu, terdapat staf khusus yang melayani pendaftaran haji, serta sarana dan prasarana yang

memadai, termasuk jaringan internet khusus yang mendukung kelancaran proses pendaftaran haji secara online. Fasilitas ini mempermudah staf dalam melaksanakan tugas tanpa kendala teknis yang signifikan, sehingga proses pendaftaran dapat dilakukan dengan cepat, kurang dari satu jam per jamaah, dan mampu mengurangi antrian panjang.

Sementara itu, faktor pendukung lainnya adalah adanya kerja sama dengan berbagai instansi terkait, seperti Bank Penerima Setoran (BPS) dan Dinas Kesehatan, yang membantu mempermudah proses pendaftaran bagi jamaah. Kerja sama ini mempercepat proses pembayaran dan verifikasi dokumen, sehingga jamaah tidak perlu repot mencari layanan tambahan di luar Kantor Kemenag.

Di sisi lain, kelemahan atau hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan ini mencakup keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai pengoperasian peralatan elektronik, seperti SISKOHAT, alat pemindai, mesin laminating, dan komputer. Masalah ini memperlambat proses pelayanan terutama jika terjadi gangguan teknis. Selain itu, ruang kerja yang terbatas. Ruangan dokumen masih menyatu dengan ruangan SISKOHAT, menjadi hambatan lain yang harus dihadapi. Hal ini meningkatkan risiko kesalahan dalam penanganan dokumen dan menyulitkan staf dalam menjalankan tugas mereka secara efisien.

Selain faktor internal, terdapat juga faktor eksternal yang mempengaruhi pelayanan prima pendaftaran haji. Peluang yang dihadapi oleh Kantor Kemenag Kota Cimahi adalah peningkatan jumlah pendaftar jamaah haji setiap tahunnya, bahkan setelah pandemi Covid-19. Letak kantor yang strategis juga memudahkan akses bagi masyarakat yang ingin mendaftar, baik dengan kendaraan pribadi maupun umum. Namun, meskipun demikian, kekurangan tenaga kerja yang menguasai teknologi informasi masih menjadi tantangan yang harus diatasi oleh kantor tersebut.

Hambatan eksternal lainnya datang dari perbedaan tingkat pengetahuan jamaah tentang regulasi haji. Mayoritas jamaah yang mendaftar hanya lulusan SD dan sudah berusia lanjut, sehingga membutuhkan lebih banyak penjelasan dan bimbingan dalam memahami prosedur pendaftaran haji. Kesenjangan pengetahuan ini sering kali menyebabkan kesalahpahaman antara jamaah dan staf, serta memperlambat proses pelayanan karena jamaah harus diberi pengertian yang lebih mendalam.

Faktor merupakan elemen yang menyebabkan atau memotivasi sesuatu, mempengaruhi berbagai aspek. Dalam setiap aktivitas, pasti ada faktor yang mendukung kelancaran dan ada pula yang menghambatnya. Ini juga berlaku

untuk pelayanan prima di PHU Kemenag Kota Cimahi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan analisis SWOT (Rangkuti, 2005) untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut secara sistematis dan menemukan strategi lembaga. Analisis ini bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan (Strength) dan peluang (Opportunities) sambil meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats). Peneliti berusaha menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan strategi pelayanan prima pendaftaran ibadah haji dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup kekuatan dan kelemahan dalam lembaga penyelenggaraan ibadah haji, sementara faktor eksternal meliputi peluang dan hambatan dari luar yang mempengaruhi pelayanan prima.

Pada faktor internal, terdapat beberapa aspek yang mendukung pelaksanaan strategi pelayanan prima di Kantor Kemenag Kota Cimahi. Staf sangat disiplin dalam mengatur waktu, dan meja pelayanan selalu tersedia selama jam kerja. Meskipun ada staf khusus dalam pelayanan, staf di PHU Kemenag Kota Cimahi diharapkan untuk mengatasi semua tugas tanpa bergantung pada satu orang, sehingga proses pendaftaran berlangsung cepat dan nyaman bagi jamaah. Staf juga memudahkan layanan informasi dengan memberikan penjelasan tambahan meskipun informasi terkait pendaftaran sudah tersedia, untuk menghindari kesalahpahaman dan pendaftaran ulang.

Namun, terdapat kelemahan pada faktor internal, yaitu keterbatasan staf yang memahami teknologi informasi (IT). Pengoperasian sistem pendaftaran, pembatalan, dan lainnya dilakukan secara online, sehingga staf yang memahami hal ini sangat dibutuhkan. Selain itu, beberapa kebijakan belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan sumber daya manusia dan jadwal yang padat.

Faktor eksternal juga memainkan peran dalam mendukung atau menghambat strategi pelayanan prima di PHU Kemenag Kota Cimahi. Hubungan baik dengan instansi seperti bank, dinas kesehatan, travel, dan KBIHU mempermudah jamaah dalam membuka tabungan haji tanpa harus pergi jauh, karena layanan tersebut tersedia di gerai bank dalam Kemenag. Sebaliknya, penghambat utama adalah tingkat pendidikan mayoritas jamaah yang hanya lulusan Sekolah Dasar (SD) dan usia lanjut, yang seringkali menyebabkan kesalahpahaman dalam materi bimbingan dan penyampaian informasi, terutama bagi jamaah yang tidak memiliki pendamping.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pelayanan prima dalam pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, dapat

diambil beberapa kesimpulan. Perencanaan pelayanan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di kantor tersebut sudah berjalan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata (2010). Kemampuan staf, yang telah menjalani berbagai pelatihan, menunjukkan bahwa mereka telah memahami regulasi dengan baik. Staf juga menunjukkan sikap ramah, sigap, dan cekatan dalam menjalankan tugasnya yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Mereka bertanggung jawab atas pelayanan dan selalu memprioritaskan jamaah dengan menerapkan sistem kerja yang efisien. Pelayanan prima juga ditunjukkan dengan perhatian terhadap hak-hak jamaah, serta penerimaan keluhan, kritik, dan saran yang digunakan untuk evaluasi. Staf memberikan edukasi mengenai pendaftaran, pelimpahan, penangguhan keberangkatan, dan pembatalan nomor porsi. PHU di Kantor Kemenag Kota Cimahi bertanggung jawab penuh atas tugasnya dengan profesionalisme, memastikan pelayanan yang adil, jujur, tepat waktu, dan meninggalkan kesan positif bagi jamaah sambil mempertahankan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kemenag Kota Cimahi sudah cukup baik. Berdasarkan teori Kotler (1994), dari dimensi keandalan (reliability), staf dapat memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada jamaah. Dari dimensi responsivitas (responsiveness), kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan jamaah menunjukkan bahwa pelayanan berjalan dengan baik. Dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) menunjukkan bahwa jamaah mendapatkan kepastian waktu dan biaya, serta menumbuhkan kepercayaan yang tinggi. Dimensi nyata (tangible) juga baik, dengan penampilan dan pelayanan yang memadai, meskipun masih terdapat kekurangan dalam kenyamanan tempat, seperti ruang pelayanan yang sempit.

Analisis SWOT menunjukkan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan prima di Kantor Kemenag Kota Cimahi. Faktor internal meliputi kekuatan dan kelemahan, di mana kedisiplinan staf dalam mengatur waktu menjadi kekuatan yang mendukung, sedangkan kurangnya staf yang menguasai SISKOHAT menjadi kelemahan yang menghambat. Faktor eksternal meliputi peluang dan hambatan, di mana kerja sama dengan berbagai instansi mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, sementara minimnya pengetahuan jamaah tentang regulasi menjadi hambatan.

Setelah menyelesaikan penelitian ini, peneliti dengan penuh hormat memberikan beberapa saran kepada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, khususnya dalam bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Saran-saran ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umrah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Adapun saran-saran yang dimaksud meliputi beberapa aspek penting dalam

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pertama, penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi diharapkan dapat memperkuat pembinaan dan pelatihan staf, terutama dalam bidang teknologi informasi (IT), sehingga mereka mampu menghadapi berbagai kendala teknis tanpa harus bergantung pada satu pihak atau personal tertentu. Dengan pembekalan IT yang lebih baik, pelayanan dapat tetap berjalan lancar meskipun terjadi hambatan teknis, yang pada akhirnya akan meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada jamaah.

Selain itu, penting bagi Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi untuk memperhatikan pengelolaan dokumen dengan lebih cermat. Penggunaan dokumen yang tidak relevan atau berlebihan diharapkan dapat diminimalkan, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien. Tidak hanya itu, penyediaan tempat penyimpanan yang khusus untuk dokumen-dokumen penting juga sangat disarankan. Dengan adanya tempat penyimpanan yang terorganisir dengan baik, risiko dokumen tercecer atau hilang dapat dikurangi, yang pada gilirannya akan memastikan bahwa data dan informasi penting tetap aman dan dapat diakses dengan mudah ketika diperlukan.

Selanjutnya, evaluasi kerja secara berkala sangat penting dilakukan untuk menilai sejauh mana kinerja para staf dalam penyelenggaraan haji dan umrah telah memenuhi standar yang diharapkan. Evaluasi ini tidak hanya berguna untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul, tetapi juga untuk memberikan umpan balik yang konstruktif bagi staf dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain evaluasi, sosialisasi mengenai prosedur dan peraturan terkait penyelenggaraan haji juga perlu dilaksanakan secara rutin bagi para staf, agar mereka senantiasa mengikuti perkembangan terbaru dalam aturan dan regulasi haji dan umrah. Dengan demikian, kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi dapat terus ditingkatkan, serta memastikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, dan memadai bagi para calon jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2010). Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: PT. Elex Kelompok Gramedia.
- Sani, F., Wildanul, S., dkk. (2024). Manajemen strategik bimbingan manasik dalam membangun kemandirian jamaah haji di KBIHU PP Persis. MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umrah, 3(1), 91–114.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (1994). Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Raf'udin. (2001). Prinsip dan strategi dakwah. Bandung: Pusaka Setia.
- Rahmayanty, N. (2013). Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2005). Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kusnawan, A., dkk. (2017). Manajemen mutu kelompok bimbingan ibadah haji. Jurnal Ilmu Dakwah, 11(2), 88–100.
- Aziz, A. (2007). Ibadah haji dalam sorotan publik: Puslitbang kehidupan keagamaan. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Rachmat. (2018). Manajemen strategik. Bandung: Pusaka Setia.
- Andrews, K. (1985). Konsep strategi perusahaan. Surabaya: Erlangga.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018. (2018). Tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler.
- Rokhmad, A. (2016). Manajemen haji. Jakarta: Media Dakwah.
- Rupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukayat, T. (2016). Manajemen haji dan umrah, wisata agama. Bandung: Simbiosis Rekata Media.

