

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah dan Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah salah satu instansi vertikal Kementerian Agama yang di bawah naungan langsung dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara. Pada awal terbentuknya bernama Kantor Departemen Agama Kota Madya Kendari yang berdiri pada tahun 1999 Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 413 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Madya Kendari dan beberapa Kota lainnya. Seiring dengan perubahan daerah Kota Madya Kendari berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Kendari yang beralamat di Kelurahan Bende Jalan Pasaeno No. 7 (depan MAN 1 Kendari). Saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Kendari menempati Gedung yang diresmikan langsung oleh Menteri Agama H. Suryadarma Ali pada tanggal 13 maret 2011.

4.1.2 Profil Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kantor Kendari

Program gagasan pembaharuan media informasi layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah media informasi yang sifatnya membentuk seksi penyelenggara haji dan umrah dalam mengimplementasikan program layanan administrasi di lingkungan Kementerian Agama Kota Kendari, dalam bentuk operasional maupun teknis layanan penyelenggara haji dan umrah kepada masyarakat khususnya kota Kendari.

Awal pembentukannya berawal dari proyek perubahan bersumber dari gagasan-gagasan ide-ide kreatif dari pemikiran sederhana dengan menganalisis kebutuhan arus informasi global melalui layanan internet yang dewasa ini telah menambah hampir keseluruhan kalangan masyarakat tidak terkecuali bagi masyarakat di Kota Kendari.

4.1.3 Visi Dan Misi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Kendari

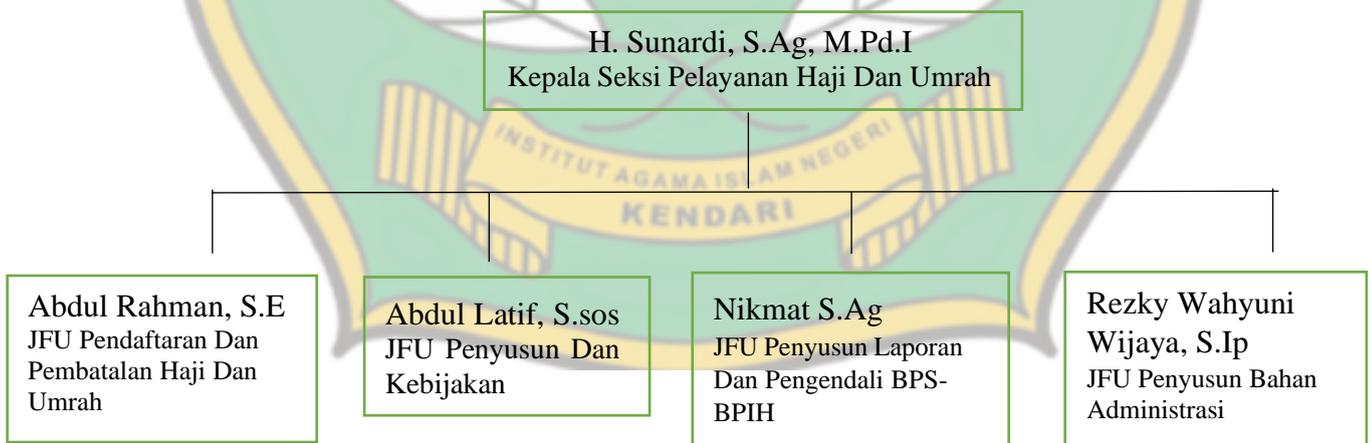
a. Visi

“Terwujudnya layanan informasi haji bagi masyarakat Kota Kendari yang cepat, tepat dan akuntabel”.

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas informasi layanan haji dan umrah
2. Meningkatkan kualitas pengelolaan dan penataan administrasi haji
3. Meningkatkan kualitas layanan dokumentasi dan statistic penyelenggara haji

4.1.4 Susunan Organisasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari



4.1.5 Tugas dan Fungsi layanan haji dan umrah terpadu Kementerian Agama Kota Kendari

1. Tugas

Dalam setiap instansi pemerintahan tentunya memiliki tugas untuk membantu pemerintah Negara dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah. bidang penyelenggara haji dan umrah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan system informasi dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggara haji dan umrah.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, bidang penyelenggara haji dan umrah menyelenggara fungsi:

- a) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggara haji dan umrah;
- b) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggara haji dan umrah;
- c) Bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji regular, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan system informasi haji dan umrah;
- d) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggara haji dan umrah.

4.2 Hasil Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian dalam memenuhi beberapa rumusan masalah, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang berkenaan langsung dengan penelitian ini. Peneliti menetapkan 10 orang informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, dengan beberapa narasumber sebagai berikut:

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Muhammad Lalan Jaya, S.Pd., M.Si	Laki-Laki	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Kendari
2.	H. Sunardi, S.Ag., M.Pd.I	Laki-Laki	Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
3.	Drs. Suparidman, MM	Laki-Laki	Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu
4.	Abdul Latif, S.Sos	Laki-Laki	JFU Penyusun Bahan Kebijakan
5.	Muhammad Dzul kifli	Laki-Laki	Staff PTSP bidang PHU
6.	Misnawati Binti Samanda	Perempuan	Calon Jama'ah Haji
7.	Rinawati Amrin Saradda	Perempuan	Calon Jama'ah Haji
8.	Suminah Mundu Kumba	Perempuan	Calon Jama'ah Haji
9.	Sitti Nurhaedah Ongkang	Perempuan	Calon Jama'ah Haji

Tabel 4.1. Daftar Informan

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai pelengkap penyajian hasil penelitian ini mengenai Sistem penyelenggaraan manasik haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, maka dapat penulis deskripsikan hasil temuan sebagai berikut:

4.2.1 Sistem penyelenggaraan manasik haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Kementerian Agama Kota Kendari merupakan suatu Lembaga yang salah satunya mengadakan penyelenggaraan manasik haji guna untuk memudahkan calon jamaah haji saat melaksanakan ibadah haji nantinya. Hal ini tentunya dalam kegiatan manasik haji memberikan gambaran, petunjuk dan penjelasan mengenai tata cara ibadah haji nantinya di Makkah.

Berbicara tentang Penyelenggaraan Manasik Haji, kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari yakni Bapak H. Sunardi, S.Ag., M.Pd.I, mengatakan:

“Penyelenggaraan manasik haji yang di jalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah dilaksanakan dengan sesuai prosedur dan undang-undang regulasi haji tentang pelaksanaan bimbingan manasik. Penyelenggaraan manasik haji biasanya diawali dengan manasik haji mandiri yang dimana segala biaya dan sesuatunya pada saat manasik itu ditanggung oleh mereka sendiri. Sedangkan manasik haji formal itu biayanya dari pemerintah. Namun sebelumnya. Kami juga memilih atau menunjuk pemateri yang cukup professional...”

Pra Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan haji, pemerintahan wajib melaksanakan penyuluhan Haji dan Umrah. Pembinaan ditujukan untuk membantu jamaah mewujudkan kemandiriannya, yaitu kemampuannya untuk memahami dan melaksanakan proses ibadah sesuai dengan kaidah syariat islam.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Abdul Latif S.Sos, selaku JFU Penyusun Bahan Kebijakan Di bagian Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari, mengatakan:

“Jika ibadah haji dilandaskan dengan ilmu maka tentu menambah pahala dan kemabruran haji. itulah mengapa penyelenggaraan manasik haji ini memang sangat perlu dilakukan. Sebagaimana hal ini juga dapat

membantu calon jamaah haji tentang penjelasan secara mendalam yang bercorak fisik maupun non fisik. Mereka juga perlu memahami problem-problem berhaji, mengajarkan tentang pentingnya berkelompok, regu dan kebersamaan. Selain itu kami juga berusaha menanamkan jiwa sosial agar lebih peduli terhadap sesama calon jamaah...”

Adapun tujuan dilaksanakannya Penyelenggaraan Manasik haji oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan pengetahuan kepada calon Jamaah haji tentang fiqh Haji dan tata cara pelaksanaan Ibadah Haji.
- b) Memberikan bimbingan dan praktek kepada calon Jamaah Haji tentang tata cara pelaksanaan Ibadah Haji.
- c) Memberikan gambaran maupun informasi kepada calon Jamaah Haji tentang situasi dan kondisi yang kemungkinan akan terjadi baik selama perjalanan maupun selama di tanah suci.
- d) Menanamkan kesiapan mental, tingkat rasa peduli kesesama kepada calon Jamaah Haji baik sebelum, saat dan sesudah melaksanakan Ibadah Haji.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti tentang antusias mereka mengikuti kegiatan pelaksanaan Manasik Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, Ibu Misnawati Binti Samanda mengatakan:

“Kami begitu antusias dalam mengikuti manasik haji ini. Terlebih lagi ini adalah hal yang paling kami tunggu, setelah terkendala karena adanya Covid-19 dua tahun belakang. Untuk pemberian materi, pelaksanaan praktek dilapangan, arahan dari narasumber atau pemateri saya rasa sangat baik. Karena mereka benar-benar mengarahkan dengan baik, bukan menuntut harus cepat paham...”

Hal itu juga disetujui oleh Ibu Rinawati Amrin Saradda, merespon dengan positif kegiatan pelaksanaan manasik haji yang diadakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, beliau mengatakan:

“Kita ini hanya mengikuti arahan saja dek, kalau kita diarahkan begini yah kita begini. Menurut ibu sih, pelayanan yang mereka arahkan ketika pelaksanaan manasik haji yah sebagaimana mestinya. Mau tidak mau mereka harus melayani kita dengan baik. Kita juga sebagai calon jamaah, suka tidak suka yah kita harus terima. Pelayanannya baik, pameri yang mereka datangkan juga sangat ramah dengan berbagai pengalaman yang bisa mereka bagikan kepada calon Jamaah...”

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa pelaksanaan manasik haji yang di selenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari mendapat respon positif dari calon jama'ah haji yang telah mengikuti manasik. Mereka tidak hanya diberikan teori, melainkan juga sebuah praktek agar lebih mendalami materi manasik haji yang telah disampaikan oleh pembimbing.

1. Penyelenggaraan Manasik Haji

Penyelenggaraan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari bertempat tidak jauh dari diadakannya kegiatan tersebut, yakni di Masjid Al-Alam, masjid terluas di Kota Kendari dengan segala pesona keindahan air laut disekelilingnya. Manasik haji juga kadang kala diadakan di Masjid Raya Al-Kautsar kota Kendari. Kedua Masjid tersebut terbilang luas sehingga tidak menyulitkan calon jamaah haji Ketika harus berdesak-desakan. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji seluruh calon jamaah haji diwajibkan mengisi absensi. Ketika pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji, peneliti melihat dan mengamati secara langsung saat kegiatan tersebut berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai pilihan lokasi kepada H. Sunardi, S.Ag., M.Pd,I, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah mengatakan:

“Dilihat dari banyaknya calon jamaah haji yang akan mengikuti kegiatan pelaksanaan manasik haji ini yang terbilang cukup banyak, jadi membutuhkan tempat yang luas. Kami dari pihak Bidang Penyelenggara Haji memang tidak pernah mengadakan manasik di kantor ini karena takutnya ada calon jamaah haji yang merasa tidak nyaman dan berdesak-desakan, belum lagi pendamping calon jamaah Haji yang sudah lansia juga ikut membersamai kegiatan tersebut...”

Penyelenggaraan manasik haji dilakukan delapan kali pertemuan untuk manasik yang diselenggarakan Kantor Urusan Agama Kec, Puuwatu kegiatan ini berlokasi di Masjid Al-Alam Kota Kendari dan Masjid Raya Al-Kautsar Kota Kendari. Sedangkan manasik yang diselenggarakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari hanya dilakukan dua kali pertemuan dengan seluruh calon jamaah haji yang mengikuti manasik di kecamatan, kegiatan ini berlokasi di Asrama Haji Lepo-Lepo.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sunardin, selaku Kepala Seksi Bidang Penyelenggara Haji, mengatakan:

“Manasik yang diselenggarakan Kantor Kementerian Agama ini hanya dua kali, dan itu mengumpulkan seluruh calon jamaah hari dari berbagai Kantor Urusan Agama di seluruh Kecamatan Kota Kendari. Memang kami yang menyelenggarakan manasik haji, tetapi calon jamaah haji ini di bagi lagi ke beberapa KUA, agar kami juga tidak kerepotan mengurus jamaah yang begitu banyaknya ”

Dengan banyaknya calon jama'ah haji yang mengikuti manasik membuat Kantor Kementerian Agama Kota Kendari harus mengelempokkan ke KUA-KUA perkecamatan guna memudahkan dalam melaksanakan kegiatan Manasik Haji.

Ibu Misnawati Binti Samanda, salah satu calon jama'ah haji yang di jadikan narasumber pada saat diwawancara mengatakan:

“Tempatnya manasiknya luas, tempat parkirnya juga begitu. Saat praktek kami seolah-olah di buat sedang berada di tanah suci, karena

perlengkapannya yang lengkap. Penjelasan pembimbing saat memberikan materi juga seru, tidak membuat mengantuk. Pembimbingnya ramah dan humoris...”

Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji yang dilakukan di Masjid Al-Alam dan Masjid Raya Al-Kautsar Kota Kendari, calon jamaah haji tidak disediakan kursi. Seiring berjalannya kegiatan manasik calon jamaah mulai diberikan gambaran-gambaran tentang ibadah haji yang akan dilakukan. Pemateri juga memberikan praktek di halaman Masjid yang cukup luas dengan menyediakan alat peraga yang memadai seperti miniatur Ka’bah, makam Nabi Ibrahim, Hijir Nabi Ismail, dan jamarat yang di gunakan untuk praktek selama manasik haji berlangsung.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan manasik haji guna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan calon jamaah haji tidak terlepas dari penerapan unsur-unsur manajemen, diantaranya:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal dalam proses manajemen dan hal ini adalah salah satu tahapan penting dalam suatu organisasi ataupun Lembaga, begitu pun pada perencanaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan H. Sunardi, S.Ag., M.Pd,I, selaku Kepala Seksi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, mengatakan:

“Pihak kantor biasanya membuat undangan untuk pihak Kementerian Agama Kota Kendari, sebelum ditentukan kapan penyelenggaraan manasik haji akan dilaksanakan. Setelah itu, pihak kantor wilayah Kementerian agama kota Kendari, melakukan pembentukan kepanitian dan rapat sesama para staff di Kantor...”

Pada tahap perencanaan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari fokus pada beberapa hal yang perlu dipersiapkan sebelum manasik haji diselenggarakan. Seperti menentukan pembagian tugas, kloter untuk jamaah haji, penentuan pembimbing manasik haji, jadwal kegiatan, serta lokasi dan waktu.

b. Pengorganisasian

Pada tahap ini, pihak Kantor Kementerian Agama Kota Kendari melakukan pengorganisasian guna untuk menentukan tugas pada staff. Dengan adanya pembagian tugas ini tentu akan mempermudah karyawan dalam menentukan tugasnya masing-masing. Seperti yang disampaikan bapak Abdul Latif, S.Sos selaku JFU Penyusun Bahan Kebijakan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu, mengatakan:

“Rangkaian kegiatan manasik haji selalu berjalan lancar setiap tahunnya, memang unsur-unsur manajemen itu penting untuk diterapkan saat akan melaksanakan kegiatan. Agar kegiatan Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari juga sudah melakukan pengorganisasian, dengan membagi tugas masing-masing untuk pelaksanaan kegiatan manasik haji...”

c. Pelaksanaan

Tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan. Pada tahap ini pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari melaksanakan penyelenggaraan manasik haji setelah melalui tahap perencanaan dan pengorganisasian yang matang. Berikut beberapa Peserta yang ikut Manasik Haji/Calon Jama'ah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, diantaranya:

No	Peserta Calon Jama'ah Haji	Jenis Kelamin	Kecamatan
1	Taslim Zahimin Lajidu	L	Puuwatu
2	Sulaimang Lologau Mangga	L	Puuwatu
3	Suriah Magah Labara	P	Puuwatu
4	Sitti Nurung Aman Madjid	P	Puuwatu
5	Marsuki Banroheng Kakkasa	L	Puuwatu
6	La Ani La Ara	L	Puuwatu
7	Darmawati Tappa Paompo	P	Puuwatu
8	Jariah Hadadi Madisa	P	Puuwatu
9	Wa Ode Amani Laode Nimba Agi	P	Puuwatu
10	Sumiati Intan Marajo	P	Puuwatu
11	Monu Lahura Banawula	P	Puuwatu
12	Rio Iskandar Latinggau	L	Puuwatu
13	Amsarulah Amir Saranani	L	Puuwatu
14	Sulastri Langgahi Labasenggo	P	Puuwatu
15	Roswati Person Ruga	P	Puuwatu
16	Muhammad DJaelani Toroala	L	Puuwatu
17	Sainal Ruga Fatahuddin	L	Puuwatu
18	Husin Latolia Ndausi	L	Puuwatu
19	Misnawati Binti Samanda	P	Puuwatu
20	Nurlian Yeso Hambisi	P	Puuwatu
21	Masmawati Daeng Ramang	P	Puuwatu
22	Maulana Pasaeno Jafar	P	Puuwatu
23	Sumarsono Zainuddin Cokke	L	Puuwatu
24	Riswanto Zainuddin Cokke	L	Puuwatu
25	Risal Zainuddin Cokke	L	Puuwatu
26	Dahril Colleng Kamaruddin	L	Puuwatu
27	Serly Andriyany Sakka	P	Puuwatu
28	Nasriyani Saini Ibrahim	P	Puuwatu

29	Rinawaty Amrin Saradda	P	Puuwatu
30	Sitti Muriha Djawade Hamid	P	Puuwatu
31	Sitti Nurhaedah Ongkang Mannure	P	Puuwatu
32	Samariah A Supu Saju	P	Puuwatu
33	Suminah Mundu Kumba	P	Puuwatu
34	Hardi Jantje Tahir	L	Puuwatu
35	Rosniar Kasim Salondong	P	Puuwatu
36	Alimin Semmang Bandu	L	Puuwatu
37	Hajerah Muh. Issah	P	Puuwatu
38	Darmawan Dg Tira	P	Puuwatu
39	Mukdiman Darwis Habbe	P	Puuwatu
40	Abul Latif Saleh	L	Puuwatu
41	Camma Pakkompa Mappiaban	P	Puuwatu
42	Nur Arifah Sahman	P	Puuwatu
43	Hamim Akh Dimyati	L	Puuwatu

Tabel 4.2. Daftar Nama Peserta Manasik Haji Kec. Puuwatu

Peserta tersebut adalah calon jama'ah haji yang telah melunasi biaya haji sehingga dapat mengikuti manasik yang telah diselenggarakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu pada tanggal 14 s.d 21 Mei Tahun 1444 H/ 2023 M bertempat di Masjid Al-Alam dan Masjid Raya Al-Kautsar Kota Kendari, selama satu minggu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan H. Sunardi, S.Ag., M.Pd,I, selaku Kepala Seksi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, mengatakan:

“Total seluruh calon jama'ah haji yang mengikuti manasik haji adalah 574 orang, dan 22 orang yang menunda keberangkatan karena belum mampu melunasi biasa haji...”

Berdasarkan table diatas yang tertera, peserta manasik haji yang mengikuti kegiatan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu berjumlah 43 orang jama'ah yang terdiri dari 26 jama'ah perempuan dan 17 jama'ah laki-laki.

Adapun narasumber dalam kegiatan bimbingan manasik haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari tahun 1444 H/ 2023 M adalah, sebagai berikut:

1. H. Muh. Saleh, S.Ag., MA
2. Hj. Marni, S.Pd
3. Ellfi, SKM., M.Kes
4. H. Sunardin, S.Ag., M.Pd.I

Sedangkan Narasumber dalam kegiatan pelaksanaan manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari tahun 1444 H/ 2023 M adalah, sebagai berikut:

1. Drs. KH. Thamrin., M.Si
2. KH. Djakri Nappu, SE., M.Pd
3. Drs. KH. Mudhar Bintang
4. Drs. H. Abd Hamid Halim
5. Drs. H. Abd Muis, D., M.Pd
6. Dr. H. Abu Baeda, S.Ag., M.Pd
7. Drs. H. Ilyas
8. Dr. H. Jahada, M.Pd.I
9. H. Musdar, S.Ag., MM
10. Drs. KH. Subbang Fahri, SH

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari serta Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu berupaya menghadirkan pembimbing manasik haji yang telah dipilih dan melewati beberapa rangkaian yang telah ditetapkan. Adapun beberapa tahapan sebelum ditetapkan menjadi menjadi pembimbing diantaranya sebagai berikut, memiliki sertifikat pembimbing, memiliki pengalaman berhaji dan membawakan materi, mampu berkomunikasi serta menyampaikan materi dengan baik.

Untuk metode yang digunakan pembimbing dalam membawakan materi, telah dijabarkan oleh Bapak H. Sunardi, S.Ag., M.Pd,I, selaku Kepala Seksi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, sekaligus merangkap sebagai pemateri manasik haji yang diselenggarakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, mengatakan:

“Metode yang digunakan pembimbing ada tiga, yakni ceramah seperti memberikan teori tentang pelaksanaan ibadah haji, keadaan diperjalanan, keadaan saat tiba di mekkah dan sebagainya. Metode kedua yaitu praktik, setelah teori dilaksanakan maka selanjutnya pembimbing akan memberikan praktik kepada calon jama’ah haji, bagaimana cara mengitari Ka’bah, ihram, wukuf, melempar jumrah dan lain-lain. setelah rangkain tersebut, selanjutnya metode ketiga yaitu tanya jawab, pembimbing atau pemateri memberikan kesempatan kepada jama’ah yang masih belum memahami baik teori yang sudah di jelaskan maupun praktek yang telah dilaksanakan...”

Respon positif dari calon jama’ah haji tentang metode yang digunakan saat manasik juga diutarakan oleh Ibu Rinawati Amrin, beliau mengatakan:

“Bagus ji metodenya, setelah teori, kita melaksanakan praktek agar tidak kelimpungan, agar tau oh yang ini namanya melempar jumrah, ihram, ataupun yang lainnya. Karena teori tanpa praktek juga percuma. Calon jamaah juga sangat tidak dibatasi saat metode tanya jawab berlangsung, ketika ada yang tidak dipahami mereka benar-benar merangkul bahkan sampai menjelaskan kembali bagian yang tidak dipahami...”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa metode yang digunakan pembimbing terdapat tiga metode, diantaranya sebagai berikut: 1). Metode Ceramah, yaitu cara penyampaian materi manasik haji secara lisan dari seorang pembimbing kepada calon jama'ah haji dalam suatu ruang lingkup tempat manasik haji dilaksanakan. 2). Metode Praktik, yaitu Teknik yang digunakan penerjemah agar calon jama'ah haji lebih mendalami teori dengan cara menggunakan metode praktek. Selain itu ada beberapa hal materi manasik haji yang memang perlu menggunakan metode praktik. 3). Metode Tanya Jawab, yaitu penyampaian sebuah materi manasik haji dari kepada calon jama'ah haji secara berlawanan agar diperoleh kepastian jawaban dari penerjemah. Tujuan dari metode ini, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan calon jama'ah haji terhadap materi yang telah diberikan.

Adapun materi manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah sebagai berikut:

No	Waktu	Materi dan Pokok Bahasan
1	Sabtu, 13 Mei 2023 07.00-12.00	A. Kebijakan Pemerintah Indonesia Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah 1. Regulasi terkait penyelenggaraan manasik haji dan umrah 2. Kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji B. Kebijakan Pemerintah Arab Saudi Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah 1. Ta'limatul Haji 2. Protokol Kesehatan selama di Arab Saudi
2	Senin, 22 Mei 2023 07.00-12.00	A. Kebijakan pelayanan Kesehatan haji 1. Kebijakan manasik kesehatan haji 2. Pemeriksaan Kesehatan, aktivitas fisik dan pemeriksaan kebugaran kartu Kesehatan 3. Penyakit tidak menular dan pengelolaan stress

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Penyakit menular dan penyakit yang berpotensi wabah 5. Sehat selama dipenerbangan dan kartu kewaspadaan Kesehatan jama'ah haji 6. Kondisi cuaca lingkungan dan pengendalian faktor resiko haji di Arab Saudi <p>B. Alur Perjalanan Ibadah Haji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alur perjalanan jama'ah haji gelombang 1 2. Alur perjalanan jama'ah haji gelombang 2
--	--	--

Tabel 4.3. Daftar Materi dan Pokok Bahasan Manasik Haji Pada KUA

Sedangkan materi manasik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan

Puuwatu adalah sebagai berikut:

No	Waktu	Materi dan Pokok Bahasan
1	Ahad, 14 Mei 2023 08.00-12.00	<p>Proses Perjalanan Ibadah Haji Gelombang I dan II</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alur perjalanan jamaah haji gelombang I dan II 2. Perjalanan haji gelombang I (Embarkasi, Madinah, Jeddah, Debarkasi haji masing-masing daerah) 3. Perjalanan haji gelombang II (Embarkasi, Jeddah Makkah, Madinah, Debarkasi haji masing-masing Daerah)
2	Senin, 15 Mei 2023 08.00-12.00	<p>Bimbingan manasik haji dan Umrah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hukum dan ketentuan manasik haji 2. Tata cara pelaksanaan umrah 3. Tata cara pelaksanaan <ul style="list-style-type: none"> • Haji Tamattu • Haji Ifrad • Haji Qiran
3	Selasa, 16 Mei 2023 08.00-12.00	<p>Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ihram/Miqat 2. Wukuf di Arafah 3. Mabit di Muzdalifah 4. Mabit di Mina 5. Melontar jumrah 6. Tawaf ifadhah 7. Tahalul awal dan tahalul tsani 8. Nafar awal dan nafar tsani

4	Rabu, 17 Mei 2023 08.00-12.00	Ibadah dan Kegiatan Selama di Pesawat <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersuci/tayamum di dalam pesawat 2. Shalat di pesawat 3. Membaca Al-Qur'an, zikir dan doa 4. Memanfaatkan fasilitas selama di pesawat 5. Menjaga keselamatan penerbangan
5	kamis, 18 Mei 2023 08.00-12.00	Akhlak Jama'ah Haji dan Budaya Arab Saudi <ol style="list-style-type: none"> 1. Etika dan akhlak jama'ah selama pelaksanaan ibadah haji 2. Tata cara berpakaian di Arab Saudi 3. Tata cara bergaul dengan sesama jama'ah haji 4. Social Budaya di Arab Saudi
6	Jum'at, 19 Mei 2023 08.00-12.00	Praktek Pelaksanaan Ibadah haji dan Kemudahan Bagi Lansia <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktek memakai ihram, niat dan shalat ihram 2. Praktek wukuf, mabit di muzdalifah dan mina 3. Praktek melontar jumrah 4. Praktek tawaf ifadhah 5. Praktek tahalul/memotong rambut
7	Sabtu, 20 Mei 2023 08.00-12.00	Hak dan Kewajiban Jama'ah <ol style="list-style-type: none"> 1. Hak jama'ah haji <ul style="list-style-type: none"> • Hak memperoleh bimbingan manasik • Hak memperoleh pelayanan dokumen, akomodasi, transportasi, konsumsi dan pelayanan Kesehatan selama di tanah Air dan arab Saudi 2. Kewajiban jama'ah haji <ul style="list-style-type: none"> • Mematuhi tata tertib dan aturan-aturan tentang penyelenggaraan haji • Menjaga nama baik Bangsa dan Negara selama berada di Arab Saudi
8	Ahad, 21 Mei 2023 08.00-12.00	Pelaksanaan Shalat Arba'in dan Ziarah <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan shalat arbain beserta hikmahnya 2. Situs nabawiyah, Makkah dan Madinah 3. Pelaksanaan ziarah di Makkah dan Madina

Tabel 4.4. Daftar Materi dan Pokok Bahasan Manasik Haji Pada Kantor Kemenag

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu calon jama'ah haji, yakni Ibu Suminah, mengatakan:

“Pokoknya segala sesuatunya itu yang dibahas tentang pelaksanaan ibadah haji, baik sebelum berangkat, saat di perjalanan, maupun setelah pulang dari tanah suci. Terkadang calon jama'ah haji juga di evaluasi sedikit tentang bacaan yang akan dihafalkan ketika menunaikan ibadah haji...”

Tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara peneliti kepada Ibu Sitti Nurhaedah Salah satu calon jama'ah haji lainnya, beliau mengatakan:

“Selain tentang materi ibadah haji, calon jama'ah haji juga diwajibkan tau cara bertayammum, shalat dalam keadaan duduk ketika sedang berada di pesawat, tata cara shalat jama' dan qashar. Dan semoga saja jiwa sosial dan saling menolong sesama yang ditekankan oleh pembimbing, dapat berfungsi dengan baik ketika pelaksanaan ibadah haji berlangsung...”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa materi yang disampaikan oleh pembimbing di terima dengan baik. Bukan hanya memberikan teori, tetapi juga memberikan praktek agar calon jama'ah haji lebih mendalami materi. Dalam bimbingan manasik haji segala aktifitas bernilai ibadah. Saat manasik dilaksanakan maka mulai dari sunnah bahkan wajibnya calon jama'ah harus pahami dengan baik.

Untuk sarana dan prasarana yang digunakan saat pelaksanaan manasik haji lengkap dan nyaman guna untuk menunjang keberhasilan kegiatan yang akan dilaksanakan. Seperti yang disampaikan bapak Abdul Latif, S.Sos selaku JFU Penyusun Bahan Kebijakan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu, mengatakan:

“Sarana yang digunakan Kantor Urusan Agama Kota Kendari dalam melaksanakan manasik haji yaitu dengan menempati Aula Masjid Raya Al-Qautsar, yang dikenal dengan Masjid terluas di Kota Kendari. Masjid tersebut sudah di lengkapi dengan AC yang telah tersedia, sementara untuk kursi dan meja, Calon Jamaah Haji hanya duduk

lesehan di lantai karena di perkirakan tidak akan muat jika menggunakan Kursi dan Meja...”

Hal itu disetujui oleh salah satu calon jama'ah haji yang bernama

Misnawati Mengatakan:

“Sarana lainnya seperti toilet dan tempat parkir yang begitu luas, sedangkan untuk praktiknya manasik di adakan di halaman Masjid Raya Al-Qautsar. Adapun prasarana yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama Kota Kendari untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan manasik haji yaitu seperti laptop beserta LCD. Selain itu Kantor Urusan Agama Kota Kendari juga menyediakan alat peraga yang memadai seperti miniature Ka'bah, makam Nabi Ibrahim, Hijir Nabi Ismail, dan jamarat yang di gunakan untuk praktek selama Manasik Haji berlangsung...”

Sedangkan Pelaksanaan manasik haji yang diselenggarakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari yang dilaksanakan di Aula Asrama Haji Lepo-Lepo sudah dilengkapi dengan AC, toilet, parkir yang luas, laptop, LCD, serta pengeras suara. Untuk pertemuan di aula ini seluruh Calon Jamaah Haji menggunakan kursi selama kegiatan pertemuan berlangsung.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan sebagai tempat penyelenggaraan pelaksanaan manasik haji sangat memadai dengan berbagai peralatan yang lengkap. Selain karena memang sudah tersedia di Masjid tempat dilaksanakannya manasik haji, selebihnya memang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu untuk melengkapi peralatan yang digunakan saat melakukan praktik manasik haji.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan hal penting yang perlu dilakukan dalam sebuah Lembaga. Dengan adanya pengawasan, maka akan mengatur berjalannya

kegiatan dari tahap awal hingga akhir. Tahap ini juga diperlukan sebagai patokan untuk tahap evaluasi nantinya.

Hasil wawancara yang disampaikan bapak Abdul Latif, S.Sos selaku JFU Penyusun Bahan Kebijakan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu, mengatakan:

“Pengawasan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama yaitu, mengawasi jalannya rangkaian kegiatan sampai akhir, bukan hanya mengawasi calon jamaah haji, tetapi juga pembimbing yang membawakan materi, apakah sudah sesuai dengan topik yang akan dibawakan atau belum. Untuk tahap ini kita akan melihat apa saja kekurangan yang harus diperbaiki dalam kegiatan ini,”

Dari hasil wawancara diatas, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari sudah melakukan pengawasan didalamnya meskipun belum sempurna karena beberapa saat peneliti mengikuti kegiatan tersebut, hanya terlihat beberapa kali pihak Kantor Wilayah Kota Kendari melakukan pengawasan secara langsung saat kegiatan berjalan.

e. Evaluating

Beberapa tahap evaluasi yang dilakukan pihak Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, diantaranya:

- 1) Melakukan evaluasi kepada calon jamaah haji tentang materi dan praktek manasik yang telah didapatkan.
- 2) Melakukan evaluasi terhadap staff Kantor Wilayah Kementerian Agama dengan mengadakan rapat dengan beberapa pihak yang ikut serta dalam kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan manasik haji.
- 3) Melakukan evaluasi dengan jamaah haji untuk mengetahui pemahaman sebelum dan setelah melakukan ibadah haji.

Berdasarkan data-data dan temuan yang penulis dapatkan pada saat wawancara baik secara langsung maupun tidak langsung pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, bahwa penyelenggaraan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah sesuai dengan regulasinya, yaitu dengan memperhatikan beberapa aktivitas sebagai berikut:

1. Jumlah pertemuan pelaksanaan manasik haji telah dilakukan sesuai dengan regulasi yakni sebanyak 10 kali pertemuan, yaitu 8 kali pertemuan dilakukan pada Masjid Al-Alam Kota Kendari dan Masjid Raya Al-Kautsar Kota Kendari secara bergantian, dan juga dua kali pertemuan dilakukan secara massal pada Asrama Haji Lepo-Lepo Kota Kendari, dengan menghadirkan seluruh jama'ah haji dari seluruh kecamatan di Kota Kendari. Jumlah pertemuan tersebut telah sesuai dengan ketentuan pelaksanaan bimbingan manasik haji. Dan untuk alokasi waktu, setiap kali pertemuan adalah 4 jam materi pelajaran dengan masing-masing satu pembimbing setiap pertemuan.
2. Peserta atau calon jama'ah haji yang mengikuti kegiatan penyelenggaraan manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada tahun 2023 berjumlah 526. Sedangkan untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu berjumlah 43 Jamaah yang terdiri dari 26 jama'ah perempuan dan 17 jama'ah laki-laki.
3. Pembimbing atau pematiri manasik di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari maupun di Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu telah dipilih sesuai dengan standar kualifikasi pembimbing yaitu memiliki

sertifikat pembimbing, berpengalaman melakukan ibadah haji, memahami mengenai fiqh haji, memiliki kemampuan menyampaikan materi haji, memiliki akhlakul karimah dan juga mampu berkomunikasi dengan Bahasa Arab. Dengan memilih pembimbing atau penerjemah yang sesuai dengan standar kualifikasi, maka diharapkan pembimbing bukan hanya mampu menyampaikan materi dengan baik dan mudah agar calon jama'ah haji dapat paham dengan cepat, khususnya yang telah lanjut usia dan memiliki kesulitan dalam memahami materi.

4. Materi yang diberikan telah mencakup segala aspek-aspek ibadah haji mulai dari pemberangkatan, saat pelaksanaan ibadah haji, seperti tentang fiqh haji, shalat sunnah yang akan dilaksanakan ketika berada di atas pesawat, adat dan budaya yang ada di Arab Saudi, materi seputar kesehatan jama'ah haji saat masih berada di tanah air maupun Arab Saudi.
5. Saat penyampaian materi manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, pembimbing atau penerjemah menggunakan beberapa metode yakni metode ceramah, praktik dan tanya jawab. Dengan menggunakan metode tersebut, maka pembimbing lebih mudah memberikan penjelasan dan arahan kepada calon jama'ah haji, dan mereka juga dapat memahami materi dengan cepat.
6. Mengenai sarana dan prasarana selaku penunjang keberhasilan kegiatan manasik haji yang diselenggarakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah memiliki fasilitas atau sarana dan prasarana yang sangat lengkap dan memadai, alat peraga, LED, laptop, ruangan yang berAC,

tempat parkir yang luas karena memang dilaksanakan di Masjid Al-Alam Kota Kendari dan Masjid Raya Al-Kautsar Kota Kendari yang dimana fasilitas-fasilitas umum yang dibutuhkan telah tersedia.

7. Setiap akhir kegiatan manasik haji, kantor Kementerian Agama Kota Kendari dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu membuat laporan pertanggung jawaban guna melakukan evaluasi untuk kegiatan manasik haji yang akan mendatang.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Manasik Haji

a. Memberikan Pelayanan Persiapan Administrasi

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memang dikenal dengan pelayanannya yang baik sehingga membuat para calon jama'ah haji merasa nyaman dan terbimbing. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sitti Nurhaedah Selaku calon jama'ah haji mengenai pelayanan persiapan administrasi yang diberikan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, beliau mengatakan:

“Pelayanannya baik, sejauh ini tidak pernah mempersulit jama'ah. Staffnya juga ramah-ramah dan sangat merangkul...”

Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah hanya meminta para calon jama'ah mengumpulkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, selebihnya tinggal menunggu staff Bidang PHU mempersiapkan segalanya.

b. Menyediakan Pembimbing Yang Kompeten

Yang dimaksud peneliti yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memang sudah seharusnya menyediakan pembimbing yang kompeten dan juga mampu menguasai materi sesuai bidangnya.

Pembimbing yang kompeten mampu memberikan materi lengkap, baik dari teori maupun praktek. Karena ini merupakan bekal bagi calon jama'ah haji saat akan menunaikan ibadah haji.

c. Menyediakan Perlengkapan Yang Dibutuhkan Saat Manasik

Dalam pelaksanaan kegiatan manasik haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari wajib menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan saat pelaksanaan kegiatan manasik berlangsung. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Abdul Latif, S.Sos mengatakan:

“Untuk perlengkapan manasik haji kami tidak terlalu memusingkan sarana dan prasarannya, karena lokasi yang kami pilih telah menyediakan beberapa hal yang memang dibutuhkan saat manasik haji berlangsung, seperti Ac, tempat kegiatan yang nyaman, halaman yang luas untuk pelaksanaan praktek, hingga tempat parkir yang luas...”

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari hanya menyiapkan beberapa peralatan saja, diantaranya LCD dan Laptop sebagai penunjang saat memberikan video kegiatan ibadah haji di Mekkah guna untuk memberikan gambaran kepada calon jama'ah haji.

Selain itu ada juga beberapa pelayanan yang berfungsi sebagai pendukung utama agar kegiatan pelaksanaan manasik haji berjalan dengan efektif, diantaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan Komunikasi, yaitu ada bagian yang ditugaskan untuk menghubungi jamaah perihal tentang kegiatan pelaksanaan manasik haji yang akan dilaksanakan pada waktu tertentu. Sesuai yang disampaikan oleh Muhammad Dzul kifli, mengatakan:

“Calon jama'ah haji dibuatkan grup whatsapp guna untuk memudahkan panitia ketika memberikan informasi tentang manasik haji. bukan hanya memudahkan kita yah, tetapi dari

jama'ah juga yang mau bertanya, atau ada kendala, mereka bertanya yah digrup itu...”

- b. Pelayanan Konsumsi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan makanan yang diberikan kepada calon jama'ah haji ketika pelaksanaan manasik haji sedang berlangsung. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak H. Sunardi, S.Ag., M.Pd.I, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, mengatakan:

“Kalo untuk konsumsinya sendiri, dari kemenag pasti disediakan. Karena kita juga ada bagian yang mengurus itu...”

Pelayanan-pelayanan diatas diberikan kepada calon jama'ah haji dengan tujuan membuat mereka agar merasa nyaman mungkin saat menjalani kegiatan pelaksanaan manasik haji. karena apabila calon jama'ah haji merasa nyaman, maka tingkat konsentrasi untuk memahami materi dan saat mengikuti praktik akan lebih maksimal. Begitupun sebaliknya, jika calon jama'ah haji merasa kurang nyaman, maka tingkat konsentrasinya terhadap materi dan praktek saat manasik haji akan cenderung lebih rendah dan membuat mereka tidak fokus.

4.2.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Penyelenggaraan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Setiap Instansi pasti memiliki problem, tidak mungkin akan berjalan dengan sempurna. Begitu pun dengan kegiatan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, khususnya di bagian bidang Penyelenggara manasik Haji dan Umrah. Dalam melaksanakan kegiatan pastinya ada yang menjadi pendorong dan menghambat jalannya kegiatan yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Muhammad Dzulkifli, mengungkapkan mengenai kemauan dan semangatnya jama'ah dalam mengikuti kegiatan manasik haji, beliau mengatakan:

“Saya perhatikan selama kegiatan, kebetulan saya juga menjadi panitia dalam kegiatan ini, faktor pendukungnya yaitu antusias jama'ah yang begitu semangat. Panitia juga senang, terlebih lagi dengan pematiri. Jarak yang jauh juga tidak membatasi mereka untuk tidak melewatkan kegiatan ini. Mungkin karena ini pertama kalinya kali yah setelah covid-19, mungkin ini mi memang yang mereka nanti-nantikan. Selain itu, tempatnya juga yang memadai. Saya lihat banyak yang memanfaatkan selfie-selfie saat kegiatan telah selesai, mungkin karena keindahan tempat yang panitia pilih juga...”

Selain itu beberapa faktor pendukung juga diutarakan oleh Bapak Abdul Latif, S.Sos mengungkapkan beberapa bagian dari faktor pendukung berjalan suksesnya kegiatan pelaksanaan manasik haji, beliau mengatakan:

“Faktor pendukungnya menurut saya yaitu tidak terlepas dari pematirinya yang mumpuni juga dalam menyampaikan materi. Kantor Kementerian Agama Kota Kendari juga tidak asal memilih atau menunjuk kalau soal pembimbing, tentunya yang berpengalaman berkomunikasi dengan baik dan mudah memberikan pemahaman kepada calon jama'ah haji. selain itu menurut saya sumber daya manusianya sendiri, kegiatan tidak akan berjalan dengan lancarnya tanpa ada campur tangan dari SDM itu sendiri...”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dalam penyelenggaraan pelaksanaan manasik haji yaitu antusias calon jama'ah haji dalam mengikuti kegiatan, membuat pembimbing serta panitia pelaksana juga semangat dalam melaksanakan kegiatan karena mendapat feedback yang positif dari calon jama'ah haji. kegiatan juga didukung dengan pematiri atau pembimbing yang mumpuni di segala bidangnya. Selain itu

tempat, sarana, dan prasana pun memadai saat kegiatan dilaksanakan membuat calon jama'ah haji betah saat menerima materi.

b. Faktor Penghambat

Meskipun kegiatan pelaksanaan manasik haji dikatakan berjalan dengan lancar, bukan berarti tidak ada faktor yang membuat kegiatan terus berjalan dengan baik. Seperti yang diutarakan Bapak Abdul Latif, S.Sos, saat diwawancara oleh peneliti, beliau mengungkapkan:

“Memasuki tahun 2023 membuat banyak jama'ah yang mengeluh akan biaya ibadah haji yang tiba-tiba meningkat setelah Covid-19, hal ini juga menyulitkan bagi kami, karena harus memberikan pemahaman agar para jama'ah tidak salah paham dengan meningkatnya biaya ibadah haji. Dengan meningkatnya biaya haji, beberapa orang dari calon jama'ah harus menunda keberangkatan. Itu karena faktor biaya tambahan yang masih kurang. Tapi solusi dari itu semua, kami masih memberikan kebijakan perpanjangan waktu untuk para Calon Jamaah agar segera melunasi tambahan biaya Haji. selain itu, yang membuat kami kesulitan hingga akhirnya harus menunda-nunda kegiatan manasik haji dilaksanakan, yaitu karena telatnya masuk biaya anggaran...”

Kendala yang dirasakan juga oleh Ibu Suminah selaku calon jama'ah haji calon jama'ah haji saat mengikuti kegiatan pelaksanaan manasik haji, yang mengatakan:

“Kalau dari saya, mungkin dari segi waktunya saja yang sangat singkat, 8 kali pertemuan dengan kami yang harus dituntut cepat paham membuat calon jama'ah haji kewalahan dalam memahami materi dengan cepat. Selebihnya tidak ada...”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa, hambatan dari Kantor Kementerian Agama Kota Kendari yaitu banyaknya keluhan dari para calon jama'ah haji mengenai peningkatan biaya haji yang semakin naik, dengan adanya hal itu membuat beberapa dari para calon jama'ah haji ada yang memutuskan untuk menunda keberangkatan. Bukan hanya hal itu,

manasik juga sempat di tunda penyelenggaraan pelaksanaannya karena biaya anggaran yang telat.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Manajemen merupakan hal penting yang perlu di terapkan oleh suatu Lembaga guna untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Dengan menerapkan manajemen dalam kegiatan pelaksanaan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama akan lebih terstruktur dan berjalan sebagaimana mestinya yang telah direncanakan dari awal. Hal yang dapat dilihat dari penerapan fungsi manajemen terhadap penyelenggaraan manasik haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari, diantaranya:

1. Perencanaan

Menurut Garth N. Jone, bahwa perencanaan adalah proses pemilihan dan pengembangan dari Tindakan yang paling baik atau menguntungkan untuk mencapai tujuan

Menurut Mc. Farlan, perencanaan adalah fungsi dimana pimpinan kemungkinan menggunakan pengaruh dari pada kewenangannya yang dapat mengubah tujuan dan kegiatan di organisasi.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari meliputi:

- a) Penetapan tujuan dilaksanakannya manasik haji, dalam hal ini calon jamaah haji benar-benar dibina dengan sebaik mungkin, agar baik sebelum dan setelah melaksanakan ibadah haji mereka mampu mengaplikasikannya dengan baik dan benar.
- b) Penentuan tempat kegiatan, penentuan pembimbing yang akan memberikan materi dan praktek pada saat kegiatan, sarana dan prasarana yang dibutuhkan saat kegiatan, penjadwalan kegiatan, pemberian tugas dan wewenang kepada staff yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan.

2. Pengorganisasian

Ahmad Ibrahim Abu Sinn mengungkapkan pengorganisasian adalah proses penetapan struktur peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas, penguasaan kelompok-kelompok kepada manajer, pendelegasian wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.

Dalam penyelenggaraan manasik haji yang telah diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari, penulis melihat sudah cukup baik dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan manasik haji, terutama dalam pembagian tugas dan wewenang yang cukup bertanggung jawab dengan tugas masing masing bidang, seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Puuwatu ikut andil dalam membantu melaksanakan kegiatan manasik haji.

3. Pelaksanaan

Menurut Bintoro Tjokroadmojoyo, pengertian pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Pelaksanaan yang telah dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari telah sesuai dengan perencanaan yang sudah dibentuk dan ditetapkan, hal tersebut terlihat dengan keberhasilan pelaksanaan manasik haji yang ditinjau dari tingkat pemahaman calon jamaah haji yang telah mengikuti kegiatan hingga akhir.

4. Pengawasan

Iman dan Siswandi mengemukakan bahwa pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.

Pengawasan yang dilakukan oleh pihak kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari belum terlalu efektif, karena kurangnya pengawasan saat kegiatan pelaksanaan manasik haji berlangsung. Terlihat dari beberapa calon jamaah haji yang meninggalkan tempat tidak lama setelah pelaksanaan berlangsung.

5. Evaluasi

Adapun pengertian evaluasi juga dikemukakan oleh Sudijono (1996) yang mengatakan bahwa pengertian evaluasi adalah penafsiran atau interpretasi bersumber pada data kuantitatif, sedangkan data kuantitatif berasal dari pengukuran dan hasil pengukuran.

Evaluasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Kendari terutama dalam pelaksanaan manasik haji sudah efektif karena yang dilakukan pihak kantor tidak hanya mengevaluasi para panitia yang ikut andil dalam kegiatan tetapi juga mengevaluasi calon jamaah haji guna untuk melihat kualitas jamaah setelah melakukan ibadah haji.

Efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung dari tercapai atau tidaknya suatu sasaran program yang telah direncanakan sebelumnya, yang dapat diukur melalui beberapa kriteria/indicator tingkat efektivitas, diantaranya sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan ukuran atau patokan dalam menentukan berhasil atau tidaknya program yang telah dilaksanakan. Menurut Listya (2010) indikator keberhasilan suatu program kesesuaian bentuk prasaran dengan rencana yang telah ditetapkan, kesesuaian faktor yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, dan membangun sistem monitoring untuk Pembangunan selanjutnya.

Maksud dari indikator keberhasilan program yaitu untuk menyatakan kegiatan dapat berjalan dengan tepat sesuai tujuan awal yang telah

direncanakan. Dan menurut analisis peneliti, Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah melaksanakan manasik haji dengan tepat sesuai tujuan dan perencanaan awal yang berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari lancarnya penyelenggaraan manasik haji, ketepatan waktu kegiatan dilaksanakan, calon jama'ah haji yang bersemangat, pembimbing yang sangat bersedia memberikan materi saat pelaksanaan. Sehingga dalam hal ini penyelenggaraan manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari berhasil dan dapat sampai kepada calon jama'ah haji terlihat saat mereka memahami materi dengan cepat.

2. Keberhasilan Sasaran

Indikator keberhasilan sasaran yang dituju merupakan salah satu dari kelima indikator untuk pengukuran efektivitas sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell (1989).

Keberhasilan sasaran ditinjau dari pelayanan yang diberikan oleh calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dalam penyelenggaraan manasik haji yang diadakan juga oleh Kantor Urusan Agama tidak terlalu melibatkan banyak tenaga kerja dalam hal memberikan pelayanan. Tetapi dengan memilih tenaga kerja yang memang ahli dalam bidangnya serta professional sehingga dengan jumlah yang sedikit namun dapat menjalankan kegiatan dengan efektif sesuai tujuan dan perencanaan awal. Terlihat dari kepuasan jamaah yang mendapatkan pelayanan dari tenaga kerja Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dengan baik.

3. Kepuasan Terhadap Program

Indikator kepuasan terhadap program yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari tidak diragukan lagi, terbukti dari kepuasan calon jamaah yang telah mengikuti manasik haji serta calon jamaah haji yang tetap konsisten dalam program manasik yang diadakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari juga berperan penting pada indikator kepuasan terhadap program. Semakin baik dan efektif pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, maka tingkat kepuasan yang dirasakan calon jamaah haji terhadap program semakin tinggi.

4. Kesesuaian Input dan Output

Kesesuaian input dan output yaitu Tingkat pemahaman calon jamaah haji sebelum dan sesudah melaksanakan manasik haji, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau yang telah ditetapkan untuk mencapai keefektivan dalam melaksanakan penyelenggaraan manasik haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, diantaranya:

- Input

Tingkat pemahaman calon jamaah haji sebelum diselenggarakannya manasik haji masih terlalu awam tentang ibadah haji, bagaimana tatacara melaksanakan ihram, wuquf, miqat, melempar jumrah, thawaf, sa'i dan lain-lain. Tingkat pemahaman calon jamaah

haji juga sangat terlihat dari antusiasnya calon jamaah memberikan pertanyaan kepada pemateri saat kegiatan manasik berlangsung.

- Output

Tingkat pemahaman calon jamaah haji setelah mengikuti kegiatan pelaksanaan manasik haji jauh berbeda dari sebelumnya. Terlihat dari beberapa jamaah yang lebih luwes saat penerimaan materi begitupun pada saat pemateri melempar pertanyaan kepada calon jamaah haji, guna untuk mengevaluasi materi dan praktek yang calon jamaah haji telah dapatkan setelah mengikuti kegiatan.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana menurut Campbell J.P bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti mengamati bahwa program yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari banyak memberikan dampak positif kepada calon jamaah haji. Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian agama Kota Kendari untuk pencapaian tujuan yaitu, mendatangkan pemateri yang professional, memilih tempat yang bagus dan nyaman, dan menyediakan sarana prasarana saat kegiatan manasik haji berlangsung.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

a. Faktor Pendukung

Peneliti dapat menyimpulkan beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam suksesnya kegiatan manasik haji itu dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

1. Kemauan dan Semangat dari Jamaah

Calon Jamaah Haji begitu antusias dalam mengikuti kegiatan Manasik Haji, dilihat dari semangat jamaah yang menghadiri kegiatan ini sebelum jam kegiatan dimulai. Sekalipun jarak tempat tinggal yang terlampaui jauh dari diadakannya kegiatan. Hal ini juga menjadi penunjang dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan bimbingan Manasik Haji, sehingga segala pihak yang bersangkutan baik dari staf Kantor Urusan Agama, Kantor Kementerian Agama serta orang-orang yang dipercayakan menjadi Narasumber senantiasa semangat dalam memberikan pelayanan kepada Calon Jamaah Haji.

2. Sarana dan Tempat

Sarana maupun tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan bimbingan Manasik Haji cukup bagus dan strategis. Selain itu, para calon jama'ah Haji juga merasa senang dengan keindahan tempat dan kelengkapan sarana yang telah tersedia. Prasarana dan perlengkapan lainnya juga cukup lengkap sehingga mempermudah jalannya kegiatan Manasik Haji.

3. Narasumber yang Mumpuni

Berdasarkan pandangan peneliti, melihat Narasumber yang menjelaskan dengan cukup baik serta diiringi dengan candaan membuat para Calon Jamaah Haji tidak bosan saat mengikuti kegiatan Manasik Haji. Narasumber yang dipercayakan juga telah berpengalaman dan memiliki jam terbang yang tinggi, sehingga untuk hal seperti ini mereka sudah sangat mumpuni. Bukan hanya itu, pengalaman Haji yang mereka miliki juga menjadi patokan yang harus di sampaikan oleh peserta Calon Manasik Haji sebagai gambaran nantinya.

4. SDM

Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama yang menyelenggarakan Manasik Haji, cukup baik dan professional dalam bidangnya. Membuat kegiatan berjalan lancar sesuai perencanaan awal.

b. Faktor Penghambat

Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat atau kelemahan dalam kegiatan pelaksanaan manasik haji di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari diantaranya, yaitu:

1. Biaya Haji Meningkat

Adanya Covid-19 pada awal tahun 2019 hingga 2022, membuat para Jamaah Haji mengalami penundaan pemberangkatan, dan Manasik Haji juga tidak berjalan seperti sebelum-sebelumnya. Awal tahun 2023 membawa kabar Bahagia untuk para Calon Jamaah Haji, karena

pemberangkatan Haji akan Kembali terlaksana. Namun seiring dengan hal itu, biaya Haji juga semakin meningkat. Membuat para Calon Jamaah Haji harus menguras biaya untuk menambah tambahan. Banyak para Calon Jamaah Haji juga yang mengeluh akan hal tersebut. Bukan hanya itu para staf juga harus melakukan penyuluhan guna memberikan info kepada para Calon Jamaah agar berita tidak simpang siur, dan tidak menimbulkan salah pengertian dari para Calon Jamaah.

2. Penundaan Keberangkatan

Dampak dari meningkatnya biaya Haji membuat beberapa dari calon jama'ah terpaksa harus menunda keberangkatannya. Bukan hanya calon jama'ah, para staf Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah pada Kantor Urusan Agama harus melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar para Calon Jamaah Haji juga merasa puas, dan setimpal biaya yang harus mereka keluarkan.

3. Keterlambatan Penyaluran Anggaran

Hal ini mengakibatkan adanya penundaan penyelenggaraan manasik haji dilaksanakan, karena keterlambatan penyaluran anggaran.

4. Waktu Manasik yang kurang efektif

Dengan waktu pertemuan yang hanya dilakukan 8 kali pertemuan, sebelum adanya pemberangkatan dan tanpa penambahan waktu bimbingan, menurut peneliti masih kurang, melihat materi yang cukup padat, dan Jamaah dituntut harus memahami segalanya, maka dirasa perlu adanya waktu tambahan untuk bimbingan. Banyak calon Jamaah Haji

lansia yang memang benar-benar harus diberikan pemahaman yang lebih agar tidak kesulitan dalam memahami materi dengan pertemuan yang cukup singkat.

