

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBATALAN HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**

Mastanah¹, Faisal Amin²

¹²UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

*Email : mastanah@uinjkt.ac.id, faisalamin0306@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kanwil Kemenag Provinsi Riau, Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja dan bagaimana saja kinerja yang telah dan akan dilakukan oleh para pegawai yang berwenang di Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dimana melakukan proses penelitian yang akan mewujudkan data deskriptif berbentuk tulisan dari berbagai sumber yang didapatkan yaitu dari Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data yaitu secara observasi, dalam arti penulis meneliti secara langsung ke Kanwil Kemenag Provinsi Riau, melakukan wawancara dengan Pegawai yang berwenang dalam pembatalan haji, seperti Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU), karyawan, dan membaca dokumen serta informasi yang tersedia website. Dari hasil penelitian ini menunjukkan dan menjelaskan bahwa kinerja pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Riau dalam pelayanan pembatalan pendaftaran calon jemaah haji mempunyai Standar Operasional Prosedur yang diterapkan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai; Pelayanan; Pembatalan Haji; Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of employees in Hajj Cancellation Services during the Covid-19 Pandemic at the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. Riau. The study uses a qualitative approach, which carries out a research process that will create descriptive

data in the form of writing from various sources, namely the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. The data collection technique is by observation, in the sense that the author examines directly the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province, conducts interviews with employees who are authorized to cancel Hajj, such as the Head of the Hajj Registration and Documents Section, the Head of the Hajj and Umrah Organization (PHU), employees, and read the documents and information available on the website. From the results of this study, it was shown and explained that the performance of the employees of the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province in the service of canceling the registration of prospective pilgrims had Standard Operating Procedures applied.

Keywords : *Employee Performance; Service; Hajj Cancellation; Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province*

PENDAHULUAN

Haji merupakan rukun islam ke-5 yaitu ibadah yang dilaksanakan di Baitullah (Ka'bah) yang berada di kota suci Mekkah Al-Mukarromah pada waktu dan cara yang telah ditetapkan oleh syariat Agama Islam. Hukum Haji sendiri wajib dilaksanakan bagi umat Muslim yang telah cukup syarat, seperti berakal, sehat jasmani rohani, sudah baligh, merdeka serta sanggup melaksanakannya, baik dalam hal finansial maupun fisik.

Perintah melaksanakan haji dan umrah bersumber dari al-qur'an yang kemudian diperjelas oleh hadist Nabi Muhammad Saw, keduanya merupakan dasar dan landasan hukum bagi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji. Karena di dalam al-quran dan al-hadist secara jelas mengatur tentang waktu pelaksanaan, hukum, siapa yang berkewajiban melaksanakannya, dan tata cara pelaksanaannya. Untuk mengetahui lebih jelas, berikut ayat al qur'an yang berhubungan dengan haji dan umrah, diantaranya termaktub dalam surah Al-Hajj ayat 27-28.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۖ لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِّنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطْعَمُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ

“Dan berserulah kepada orang-orang untuk menunaikan haji, mereka pasti akan datang dengan berjalan kaki dan dengan unta-unta kurus dari seluruh penjuru dunia yang jauh untuk melihat manfaat bagi mereka dan menyebut nama Allah pada hari-hari yang ditetapkan atas rezeki yang diberikan kepada mereka dalam bentuk hewan ternak. Jadi makanlah sebagian dari itu dan (sebagiannya lagi) diberikan kepada orang-orang sengsara dan fakir”.

Sudah dua tahun kita dihadapkan dengan sebuah wabah yang berasal dari Wuhan, Tiongkok, yaitu Coronavirus Disease 2019 atau familiar kita sebut

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

dengan Pandemi Covid-19. Sudah kurang lebih selama dua tahun juga kita hidup dengan berbagai peraturan-peraturan yang mengharuskan kita untuk melaksanakan protokol kesehatan, seperti halnya selalu menggunakan masker, menjaga jarak, serta tidak keluar rumah jika tidak terdapat kepentingan yang serius. Semua hal dibatasi, seperti halnya keluar masuk daerah-daerah lain ataupun negara-negara lain, begitu juga kaitannya dengan pelaksanaan ibadah haji yang biasa rutin dilaksanakan setahun sekali namun dua tahun belakangan ini tidak diberangkatkan atau ditunda terlebih dahulu.

Penyelenggaraan haji tahun 1442H/2021M dintengah pandemi Covid-19 yang menimpa seluruh belahan dunia, termasuk Indonesia dan Arab Saudi, hal ini dipastikan akan mengganggu kesejahteraan, keamanan, dan keamanan para jamaah haji Indonesia. Sejalan dengan itu, Pemerintah sudah berusaha melakukan pengendalian terhadap bahaya pandemi Covid 19 dalam berbagai perspektif termasuk perspektif keagamaan (Penyelenggaraan Haji) (Pasal 10 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular).

Didalam Islam, menjaga agama (hifzh ad-din), jiwa (hifzh an-nafs), akal (hifah al-'aql), keturunan (hifzh an-nasal), dan harta (hifzh al-maal) adalah lima maqashid syari'at yang harus dijadikan sebagai pokok pemikiran utama terhadap penerapan peraturan/hukum oleh Pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang bermaslahat.

Dalam memutuskan kebikakan pelaksanaan perjalanan haji tahun 1442H/2021M di masa pandemi Covid-19, Pemerintah harus memperhatikan prinsip pencegahan wabah dan juga ajaran islam “menjaga jiwa (hifzh an-nafs)”.

Selanjutnya, mempertimbangkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengendalikan wabah dan keselamatan jiwa adalah satu perspektif yang harus difokuskan pada ajaran Islam dan untuk mencegah akan terjadinya hal buruk yang tinggi kepada Jemaah Haji dan petugas Penyelenggara Ibadah Haji terkhususnya dan penduduk Indonesia secara umum. Sebagai aturan umum, keputusan pemerintah terhadap Pembatalan Keberangkatan Jamaah tahun 1442H/2021M melalui Keputusan Menteri Agama.

Pemerintah Arab Saudi pada 12 Juni 2021 telah mendeklarasikan sebuah pilihan yang telah ditunggu-tunggu oleh umat islam di seluruh penjuru dunia. Arab Saudi menetapkan bahwa penyelenggaraan haji 1442H/2021M hanya diberlakukan khusus bagi penduduk Saudi dan dari negara-negara lain yang telah berdomisili di Saudi.

Pada 3 Juni 2021 Pemerintah Indonesia telah menyampaikan prihal pembatalan keberangkatan haji pada tahun 1422H/2021M. keputusan tersebut ditetapkan ditengah peningkatan kasus Covid-19, akan tetapi kesejahteraan dan keamanan para jamaah haji menjadi pemikiran utama pemerintah

Indonesia, seperti yang dipaparkan oleh Menteri Agama RI Yaqut Cholil Qoumas.

Pada tahun 2020 Indonesia juga telah melakukan penundaan keberangkatan haji seperti yang disampaikan oleh Menteri Agama RI Fachrur Razi pada 2 Juni 2020 dengan alasan untuk menjaga keselamatan jiwa dan raga. Dengan peraturan yang ditetapkan sekarang, berarti kita telah melakukan penundaan ibadah haji selama 2 tahun.

Faktor pandemi ini pun memicu beberapa jamaah berfikir untuk membatalkan pendaftaran haji yang telah dilakukan beberapa tahun sebelumnya, tentunya banyak penyebab yang mendasari pembatalan tersebut, salah satunya dari berbagai kabupaten/kota di Provinsi Riau ini, masalah kesehatan dan usia yang semakin menurun seiring penundaan keberangkatan haji yang belum pasti sampai kapan, masalah ekonomi yang semakin sulit karena pekerjaan pun dibatasi pada masa sekarang ini yang terpaksa membuat mereka berfikir untuk membatalkan dan mengambil setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), serta sebab-sebab atau masalah lainnya.

Seperti yang kita ketahui pembatalan ibadah haji tidak bisa dilakukan secara instan, akan tetapi ada syarat-syarat dan berkas-berkas yang harus diurus para jamaah yang ingin membatalkan. Mulai dari jamaah mengurus di kementerian agama kabupaten/kota tempat tinggalnya masing-masing, kemudian dari kementerian agama kabupaten/kota diteruskan ke Kanwil Kemenag provinsi untuk dilakukan pengecekan, pendataan dan urusan-urusan dokumen lainnya sebelum diteruskan lagi ke Kementerian Agama RI.

Kanwil Kemenag provinsi berwenang melakukan tugas serta fungsi Kemenag dalam cakupan provinsi sesuai dengan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan perundang-undangan. Terdapat berbagai bidang didalamnya, salah satunya yang akan penulis lakukan penelitian adalah Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), Bidang ini mempunyai tanggung jawab untuk melakukan bimbingan, pembinaan, pelayanan, dan pengelolaan sistem informasi pada bidang penyelenggaraan haji dan umroh berdasar dari kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Kepala Kanwil Kemenag. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Penyelenggaraan Haji memiliki fungsi sebagai penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di Bidang PHU, sebagai pelaksanaan pembinaan, bimbingan, dan pelayanan di bidang pendaftaran, pembatalan, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, administrasi keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah dan sebagai evaluasi penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

Kinerja pegawai sangat berperan dalam terlaksananya tugas tersebut, menurut Mangkunegara "Kinerja pegawai merupakan hasil kerja/prestasi kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil dari apa yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis merasa perlu adanya penelitian mengenai bagaimana kinerja para pegawai pada Kanwil Kemenag Provinsi Riau khususnya Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji dalam menghadapi pembatalan haji dari kabupaten/kota di Provinsi Riau yang terus meningkat sejalan dengan pandemi Covid-19 dan penundaan selama dua tahun belakangan ini, dan juga sebagai pedoman dalam mengoptimalkan kinerja pegawai kementerian agama, khususnya Seksi pendaftaran dan dokumen haji agar terlaksana dengan maksimal sesuai dengan tujuan. Untuk Mengetahui lebih mendalam tentang apa saja kinerja yang dilakukan oleh para pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Riau terhadap lancarnya urusan dan pelayanan pembatalan haji dimasa Pandemi Covid-19 ini, peneliti melakukan penelitian salah satunya dengan praktikum profesi atau magang langsung ke instansi terkait.

KERANGKA TEORI

Pengertian Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kinerja ialah sesuatu yang dicapai, dapat juga diartikan dengan prestasi kerja, yang merupakan kemampuan seseorang terhadap sikap, keterampilan, pengetahuan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Dalam pendapatnya kinerja merupakan suatu kemampuan seseorang yang berasal dari pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi untuk mencapai hasil atau karya.

Menurut Prawirosentoro yang dikutip Susanto, kinerja merupakan hasil dari sebuah proses yang diraih oleh individu maupun kelompok suatu instansi/organisasi berdasarkan masing-masing tugasnya dalam upaya menggapai tujuan dari organisasi tersebut sesuai dengan etika ataupun moral yang berlaku. Dalam pendapatnya juga kinerja merupakan hasil pencapaian individu atau kelompok dengan tugasnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, pakar Wibowo berpendapat bahwa kinerja bukanlah tentang hasil pencapaian saja melainkan bagian dari semua proses atau langkah-langkah dalam mengerjakan hal tersebut.mengerjakannya.

Perkembangan sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan karyawan yang optimal. Kinerja yang baik ialah langkah menuju pencapaian tujuan organisasi/instansi. Hingga perlu melakukannya upaya peningkatan kinerja

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan (QS. Al-Ahqaf : 19)”.

Dalam tafsir Az-zikra oleh bachtiar surin menyatakan bahwa وَلِكُلِّ (dan bagi setiap) ditujukan kepada seluruh umat manusia, baik yang berkelakuan baik, maupun tidak baik.

وَلَا يُظْلَمُونَ maksudnya, orang yang melakukan kebaikan tidak akan mendapatkan balasan buruk dan sebaliknya.

Berdasarkan ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap perbuatan yang dilakukan oleh umat manusia pasti akan dibalas oleh Allah SWT, apabila pekerjaan itu baik dan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya, maka ia juga akan menuai imbalan yang baik dari pekerjaan yang telah dilakukan dan akan memberikan manfaat bagi organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja didefinisikan sebagai pekerjaan yang dilakukan setiap karyawan untuk berkontribusi pada instansi/organisasi terkait. Penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan oleh instansi untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan pegawainya.

Jenis-Jenis Kinerja

Didalam organisasi terdapat 3 macam kinerja yang dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kinerja operasional (operation performance). Kinerja ini mengacu pada penggunaan yang efisien dari semua sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti material, teknologi, modal, dan lain-lain, yaitu apa yang digunakan secara optimal untuk mendapatkan keuntungan atau realisasi visi dan misinya.
- b. Kinerja administrative (administrative performance). Kinerja ini mengacu pada layanan administrasi, termasuk struktur administrasi yang mengatur hubungan antara kekuasaan dan tanggung jawab orang yang memegang jabatan. Hal ini juga berlaku untuk efektivitas mekanisme arus informasi antar unit pekerjaan didalam organisasi.
- c. Kinerja strategik (strategic performance). Kinerja ini mengacu pada strategi kinerja pada suatu perusahaan, memilih kecocokan, dalam lingkungan kerja dalam tujuan tercapainya visi dan misi perusahaan.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja mengacu pada pencapaian karyawan yang diukur sesuai dengan sumber yang ditentukan oleh instansi atau perusahaan dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

- a. Kualitas, merupakan mutu yang diraih dalam proses pekerjaan.
- b. Kuantitas, merupakan pekerjaan yang ada dan harus diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan selaras atau tidaknya dengan waktu yang ditentukan.

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai ialah suatu hasil yang diraih oleh pegawai bersangkutan dalam pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan tersebut. Kinerja pegawai juga dapat diartikan sebagai derajat penyelesaian atau hasil pekerjaan seseorang dari tujuan yang ingin dicapai, atau tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dalam jangka waktu yang ditetapkan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang dalam organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi tidak lepas dari sumber daya organisasi yang dikelola oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, ia menyatakan bahwa kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai untuk melakukan keterampilan tertentu. Kinerja pegawai sangat dibutuhkan, untuk dapat diketahui seberapa dalam kecakapan pegawai dalam memenuhi tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Untuk itu perlu ditetapkan kriteria yang jelas serta ditentukan secara kesepakatan untuk dijadikan sebagai acuan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka bisa diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas/kuantitas yang diraih pegawai dalam jangka waktu yang telah diberikan.

Pelayanan

Secara sederhana pelayanan memiliki arti cara yang dilaksanakan untuk memberikan jasa atau servis kepada yang membutuhkan. Menurut Gronroos, Pelayanan merupakan susunan kegiatan yang tidak terlihat (intangible) dan terjadi sebagai akibat dari interaksi konsumen kepada karyawan atau apapun yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk membantu masalah konsumen dan pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mengutamakan kepuasan pelanggan. .

Dalam Agama Islam juga menegaskan kepada semua umat manusia (bukan hanya umat Islam) untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, seperti dalam Firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَبْمَهُوا الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَأَلْسِنُكُمْ بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ نُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلِّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! infakkanlah sebagian dari penghasilanmu yang baik dan sebagian dari apa yang telah kami bagikan untukmu dari bumi.

Jangan memilih sesuatu yang buruk untuk dihilangkan bahkan jika kamu tidak ingin mengambilnya sendiri kecuali berkedip-kedip (dengan enggan). Dan ketahuilah bahwa Allah itu maha kaya dan terpuji (QS. al-Baqoroh: 267)”.
Jika kita mempertimbangkan kasus pelayanan, maka ayat di atas dapat diartikan bahwa kegiatan pelayanan harus melayani seseorang dan memperlakukannya sebagaimana dia memperlakukan dirinya sendiri.

Bentuk-Bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan siapapun, yaitu:

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan merupakan kegiatan melayani seseorang dengan menggunakan kata-kata secara langsung. Pelayanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas di bidang informan, teller di bank, dan bidang pelayanan informasi lainnya yang bertugas menjelaskan sesuatu kepada siapa saja yang memerlukan. Kriteria yang harus ada pada diri petugas pelayanan diantaranya:

- a) Telah mengerti akan permasalahan tugas yang ada.
- b) Bisa menjelaskan dengan baik apa yang sekiranya diperlukan.
- c) Berprilaku sopan ramah tamah dan sopan.
- d) Menjaga etika perilaku saat bekerja.

b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan penulisan merupakan jasa yang dilakukan dengan cara menulis. Layanan ini menjadi peranan yang sangat penting di zaman saat ini, karena layanan tulisan sangat efisien terutama untuk layanan jarak jauh. Untuk memuaskan jasa penulisan kepada pihak yang diberikan,

Pelayanan penulisan ini terbagi dalam 2 jenis. Pertama, pelayanan yang berupa pengarah, penginformasian, dan lain-lain, yang diberikan ke pihak yang mempunyai kepentingan. Dan yang kedua yaitu pelayanan berupa tanggapan tertulis dari permintaan, pelaporan, pengaduan masalah, pengajuan, serta pemberitahuan.

c. Pelayanan perbuatan

Pelayanan ini membutuhkan keterampilan ataupun keahlian. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan pelayanan yang baik berupa perlakuan atau hasil dari perbuatan, bukan sekedar interpretasi dan kemampuan secara lisan. Faktor kecepatan dalam memberikan pelayanan perbuatan disini merupakan dambaan setiap orang, disertai dengan profesionalisme dan hasil yang memuaskan.

Ibadah Haji

Menurut bahasa kata haji serupa dengan ziarah, yang berarti mengunjungi/bertamu. Dan dalam syara/istilah, kata haji memiliki arti

mengunjungi Ka'bah di tanah suci Mekkah serta tempat lainnya, seperti Arafah, Muzdalifah, Mina (Armuna) pada waktu yang telah ditetapkan untuk melakukan amalan khusus, seperti tawaf, sa'i, dan wukuf di Padang Arafah, serta berbagai amalan lain. Orang yang pernah menunaikan ibadah haji umumnya disebut haji (laki- laki) dan hajjah (perempuan).

Hukum dari ibadah haji adalah wajib, tapi wajib dalam hal ini adalah bagi yang mampu melaksanakannya, seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran Surah AliImran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (QS. Ali Imran : 97)”.

Macam Macam Pelaksanaan Ibadah Haji

Dilihat dari cara pelaksanaannya, ibadah haji terbagi menjadi tiga macam. Para jemaah diberikan kebebasan untuk memilih dalam melaksanakannya. Di antara macam cara mengerjakan ibadah haji adalah sebagai berikut:

- a. Haji Ifrad, Haji Ifrad ialah melakukan ibadah haji dan umrah dalam satu musim haji dengan cara mendahulukan amalan-amalan haji sampai selesai, baru kemudian melakukan rangkaian amalan umrah.
- b. Haji Qiran, Haji Qiran ialah melaksanakan ibadah haji dan umrah dalam satu kali niat atau dengan kata lain menggabungkan keduanya.
- c. Haji Tamattu', Haji Tamattu' ialah menunaikan ibadah haji dan umroh dalam satu musim haji dengan cara melaksanakan rangkaian ibadah umrah dahulu, baru dilanjutkan dengan ibadah haji.

Waktu Pelaksanaan Ibadah Haji

Waktu pelaksanaan ibadah haji merupakan waktu-waktu (tepatnya, bulan-bulan) yang telah ditetapkan oleh Syari'at, yang diperbolehkan untuk memulai niat haji. Hal ini sebagaimana diisyaratkan firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al- Baqarah ayat 189 dan 197.

- a. Waktu Ibadah Haji Menurut Mazhab Maliki

Waktu haji menurut Mazhab Maliki ialah bulan-bulan yang tiga secara keseluruhan, yaitu Syawwal, Dzhulqa'dah, dan Dzulhijjah. Ini berdasarkan pada keumuman ayat 197 surah Al- Baqarah tersebut, dan riwayat yang dikatakan oleh Umar, Ibnu Umar, dan Ibnu Abbas. Jadi, waktu ihram Haji itu bermula dari awal Syawwal di permulaan malam Idul Fitri dan berlangsung

hingga fajar malam Nahar (Idul Adha). Orang yang ihram haji sebelum terbit fajar Idul Adha sedangkan ia berada di Arafah walau sebentar, maka ia telah menunaikan haji. Tinggal ia melakukan thawaf ifadhah dan sa'i sesudahnya. Menurut mereka, makruh hukumnya berihram sebelum masuk awal bulan Syawwal, meskipun hajinya sah. Sebagaimana makruhnya ihram sebelum miqat makani, dan boleh menunda thawaf ifadhah sampai akhir bulan Dzulhijjah.

b. Waktu Ibadah Haji Menurut Mazhab Hanafi dan Hambali

Waktu haji menurut Mazhab Hanafi dan Hambali ialah Syawwal, Dzulqa'dah, dan 10 hari di awal bulan Dzulhijjah. Ini sebagaimana diriwayatkan oleh 4 serangkai, yaitu Ibnu Mas'ud, Ibnu Abbas, Ibnu Umar, dan Ibnu Zubair, dan berdasarkan sabda Rasulullah SAW "Hari haji akbar itu adalah Hari Nahar (Tanggal 10 Dzulhijjah)." Bagaimana mungkin Haji Akbar itu bisa terjadi bukan dalam bulan-bulannya.

c. Waktu Ibadah Haji Menurut Mazhab Syafi'i

Waktu haji menurut Mazhab Syafi'i ialah seperti pendapat golongan Hanafitah dan Hanabilah, yaitu bulan-bulan haji itu ialah Syawwal, Dzulqa'dah, dan 10 malam (pertama) dari bulan Dzulhijjah, yaitu sampai terbit fajar Hari Nahar. Hanya saja, mereka (Syafi'iyah) berpendapat bahwa seseorang yang berihram haji di luar bulan-bulannya (maksudnya sebelum masuk bulan-bulan haji), maka ihramnya itu menjadi ihram umrah.

Pembatalan Ibadah Haji

Pembatalan haji merupakan upaya menghapus nomor porsi calon jamaah haji dari system komputerisasi haji terpadu atau yang sering kita kenal dengan SISKOHAT. Dan setelah nomor porsi tersebut terhapus dari aplikasi SISKOHAT, calon jamaah haji pemilik nomor porsi tersebut akan membatalkan rencana perjalanan ibadah hajinya dan setoran awal atau setoran BPIH lunas akan dikembalikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, layanan pembatalan haji merupakan serangkaian pelayanan bagian penyelenggaraan ibadah haji yang ditanggung jawabkan oleh Kemenag di tingkat Kota/Kabupaten kepada calon jamaah yang sudah mendapatkan nomor porsi untuk melaksanakan ibadah haji. Selanjutnya didalam Keputusan Dirjend PHU Nomor 60 Tahun 2018, dinyatakan bahwa Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler adalah sebagai sumber wawasan/acuan bagi petugas pelaksana penyelenggaraan pembatalan haji

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

ditingkat kantor Kemenag Kabupaten/Kota, Kanwil Kemenag sebagai penyelenggara haji dan umroh.

Dari tinjauan terhadap setoran calon jamaah haji atas biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH), pembatalan haji dibagi menjadi empat macam, yaitu yang pertama disebut pembatalan nomor validasi, yang kedua disebut pembatalan setoran awal BPIH reguler, ketiga pembatalan setoran lunas BPIH, dan yang keempat pembatalan setoran lunas BPIH secara sistem.

Pembatalan Nomor Validasi

a. Pembatalan nomor validasi dilakukan oleh Jamaah Haji yang bersangkutan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut: a) Surat permohonan pembatalan bermaterai yang diajukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota; b) Tanda bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS-BPIH; c) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH; d) Calon jamaah haji wajib memberikan nomor telepon yang masih dapat dihubungi; e) Fotokopi rekening atas nama calon Jamaah Haji yang masih aktif dan menunjukkan aslinya; dan f) Fotokopi KTP dan menunjukkan aslinya.

b. Pembatalan nomor pengesahan/validasi jamaah haji wafat/meninggal, pembatalan validasi dilakukan di Kantor Kemenag Kabupaten/kota yang dilakukan oleh ahli/kuasa waris atas ketentuan sebagai berikut: a) Surat permintaan pembatalan di atas meterai oleh ahli/kuasa waris calon jamaah haji wafat yang diajukan kepada Kemenag Kabupaten/Kota; b) Surat keterangan meninggal dunia yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa atau Rumah Sakit domisili; c) Surat keterangan waris di atas materai dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat; d) Surat kuasa waris yang ditunjuk oleh ahli waris untuk membatalkan validasi, di atas materai; e) Fotokopi KTP ahli/kuasa waris calon jamaah haji yang meminta pengajuan pembatalan validasi serta menunjukkan yang asli; f) Surat keterangan tanggung jawab mutlak ahli waris/kuasa waris jamaah haji di atas materai. g) Asli bukti setoran awal BPIH yang diterbitkan oleh BPS-BPIH h) Aplikasi transfer asli setoran awal BPIH, i) Ahli/kuasa waris harus memberikan nomor telfon yang masih aktif, j) Fotokopi rekening atas nama calon Jamaah Haji yang masih aktif serta menunjukkan yang asli; k)

Fotokopi rekening aktif surat kuasa ahli/kuasa waris di BPS BPIH sesuai rekening jamaah yang meninggal dan menunjukkan aslinya.

Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Setoran Awal BPIH Reguler

a. Pembatalan pendaftaran Jamaah Haji dilakukan oleh Jamaah Haji yang bersangkutan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut: a) Surat permohonan pembatalan di atas materai dan menyebutkan sebab pembatalan yang dilakukan, yang diserahkan

kepada Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota; b) Asli bukti setoran awal BPIH yang diterbitkan oleh BPS-BPIH; c) Aplikasi transfer Asli setoran awal BPIH; d) SPPH; e) Calon jemaah haji wajib memberikan nomor telepon yang masih dapat dihubungi; f) Fotokopi rekening atas nama calon Jemaah Haji yang masih aktif dan menunjukkan aslinya; dan g) Fotokopi KTP dan menunjukkan aslinya.

b. Pembatalan jemaah haji karena wafat sebelum menuju ke tanah suci, pembatalan dilaksanakan di Kemenag Kabupaten/kota oleh ahli/kuasa waris dengan persyaratannya sebagai berikut: a) Surat permintaan pembatalan di atas meterai Rp. oleh ahli/kuasa waris calon jemaah haji yang wafat ditunjukkan kepada Kemenag Kabupaten/Kota; b) Surat keterangan wafat yang diterbitkan oleh Lurah/Desa atau Rumah Sakit domisili; c) Surat keterangan waris di atas materai yang dikeluarkan Kepala Desa/Lurah dan mengetahui oleh Camat; d) Surat kuasa waris yang dibuat oleh ahli waris untuk membatalkan pendaftaran calon jemaah haji, di atas materai; e) Foto copy KTP ahli/kuasa waris calon jemaah haji yang meminta pengajuan pembatalan pendaftaran calon jemaah haji dan menunjukkan aslinya; f) Surat keterangan tanggung jawab mutlak ahli waris/kuasa waris jemaah haji di atas materai; g) Asli bukti setoran awal BPIH yang diterbitkan oleh BPS-BPIH; h) Aplikasi transfer asli setoran awal BPIH, i) SPPH, j) Ahli waris /kuasa waris harus memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi; k) Foto copy rekening atas nama calon Jemaah Haji yang masih aktif dan menunjukkan aslinya; l) Foto copy rekening tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif di BPS BPIH sesuai dengan rekening jemaah yang meninggal dan menunjukkan aslinya.

Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Setoran Lunas BPIH Reguler

a. Pembatalan pendaftaran haji dilakukan oleh calon Jemaah Haji di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut: a) Surat permohonan pembatalan di atas materai dan menyebutkan sebab pembatalan yang dilakukan, yang diserahkan kepada Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota; b) Asli bukti setoran awal dan lunas BPIH yang diterbitkan oleh BPS-BPIH; c) Asli aplikasi transfer setoran awal dan lunas BPIH; d) SPPH; e) Calon jemaah haji wajib memberikan nomor telepon yang masih dapat dihubungi; f) Fotokopi rekening atas nama calon Jemaah Haji yang masih aktif dan menunjukkan aslinya; dan g) Fotokopi KTP serta menunjukkan aslinya.

b. Untuk Jemaah Haji yang wafat sebelum menuju ke tanah suci, pelaksanaan pembatalan dilakukan di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota oleh ahli/kuasa waris dengan menyertakan persyaratan berikut: a) Surat permohonan pembatalan di atas meterai oleh ahli waris/kuasa waris calon jemaah haji yang meninggal ke Kemenag Kabupaten/Kota; b) Surat keterangan wafat

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa atau Rumah Sakit domisili; c) Surat keterangan waris diatas materai dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat; d) Surat kuasa waris yang buat oleh ahli waris untuk membatalkan pendaftaran calon jamaa haji, diatas materai; e) Fotokopi KTP ahli waris/kuasa waris calon jemaah haji yang meminta pengajuan pembatalan pendaftaran calon jamaah haji dan menunjukkan aslinya; f) Surat keterangan tanggung jawab mutlak ahli waris/kuasa waris jemaah haji diatas materai; g) Asli bukti setoran awal BPIH yang diterbitkan oleh BPS-BPIH; h) Aplikasi transfer asli setoran awal dan lunas BPIH, i)SPPH; j) Ahli/kuasa waris harus memberikan nomor telfon yang masih aktif; k) Foto copy rekening atas nama calon Jemaah Haji yang masih aktif dan menunjukkan yang asli; l) Fotokopi rekening aktif tabungan ahli/kuasa waris di BPS BPIH sesuai dengan rekening jamaah atau rekening sesuai permohonan ahli waris/kuasa waris dan menunjukkan yang asli.

Dalam penyertaan bukti asli setoran awal BPIH atau bukti Aplikasi transfer setoran awal BPIH asli, maka Jemaah Haji/ahli waris/Kuasa harus dapat mencetaknya kembali di BPS-BPIH tempat dilakukan setoran awal dengan ketentuan.:

- a. Menyertakan laporan kehilangan dari polisi setempat;
- b. Menyertakan surat keterangan yang dibuat oleh Kantor Kemenag Kabupaten/Kota tempat domisili;
- c. Menyertakan salinan bukti setoran awal yang ditempel foto jemaah haji yang bersangkutan.

Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Setoran Lunas BPIH Secara Sistem

- a. Jemaah Haji yang sudah melunasi BPIH namun disebabkan beberapa hal dan tidak jadi berangkat, maka jemaah Haji bersangkutan menjadi daftar tunggu pada tahun selanjutnya.
- b. Daftar tunggu yang dimaksud pada point a berlaku paling lama dua kali musimkeberangkatan haji.
- c. Dalam hal daftar tunggu sebagaimana dimaksudkan pada point b sudah melewati 2 kali musim keberangkatan haji, maka pendaftaran calon jamaah yang bersangkutan akan terbatalan secara sistem ketika selesai melakukan verifikasi.
- d. Pembatalan secara sistem seperti dimaksud pada point c dilakukan dengan melakukan verifikasi terlebih dahulu data calon jemaah Haji yang bersangkutan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Dirjend PHU;
- e. Pembatalan calon jemaah haji secara sistem seperti yang dimaksud pada point d tidaklah berlaku bagi calon jemaah Haji yang melakukan penundaan keberangkatan dengan maksud: a) Berusia di bawah umur (18 tahun) dan

belum menikah; b) Karena masalah kesehatan yang direkomendasikan oleh tim kesehatan haji; dan c) menunggu mahram.

Kanwil Kemenag Provinsi dalam urusan pembatalan ibadah haji hanya bertugas menyampaikan surat tembusan dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang kemudian diteruskan kepada Dirjen PHU Kementerian Agama Republik Indonesia. Dengan cara mengajukan pembatalan dana BPIH baik itu setoran awal maupun setoran lunas kepada Dirjend PHU.

Kemudian Ditjen PHU mengkonfirmasi pembatalan dalam database SISKOHAT dengan cara memasukkan data berupa nomor serta tanggal pengajuan pembatalan dari Kemenag Kabupaten/ kota bersama dengan alasan pembatalan.

Setelah mengolah data pembatalan lewat SISKOHAT, Dirjen PHU menyiapkan surat pengantar kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk mentransfer setoran BPIH yang dibatalkan ke rekening pembatalan lewat BPS BPIH pusat untuk diproses di SISKOHAT. Lalu BPS-BPIH pusat mentransfer setoran BPIH ke buku tabungan pendafatar haji yang batal sebab faktor validasi oleh BPS BPIH cabang dan mengonfirmasikannya ke SISKOHAT.

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan penelitian dan pengamatan di Kanwil Kemenag Provinsi Riau mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan pembatalan calon jamaah haji pada masa Pandemi Covid-19 yang diterapkan, maka penulis mencoba membuat analisis mengenai proses kinerja tersebut. Terdapat beberapa hal yang bisa di analisa dalam proses kinerja pegawai Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap pelaksanaan pembatalan haji ini, antara lain yaitu :

Disiplin Kerja.

Pada dasarnya instansi pemerintahan ataupun perusahaan tidak hanya mengharapkan pegawai atau karyawan yang bisa cakap dan terampil, yang terpenting mereka mau berdisiplin, bekerja sama dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan optimal. Diharapkan juga para pegawai mempunyai sikap menghargai, menghormati, serta taat terhadap aturan yang berlaku dan tidak menghindar apabila mendapatkan sanksi atas kesalahan yang dilakukan. Pegawai Kementerian Agama Provinsi Riau juga memiliki disiplin-disiplin kerja yang harus dipatuhi, antara lain : a. Hadir ke kantor tepat pada waktunya, b. Tidak meninggalkan tempat kerja sebelum waktunya, c. Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan segera, d. Menerima sanksi yang diberikan apabila melakukan kesalahan.

Dalam proses pembatalan haji para pegawai yang memiliki tanggung jawab atas itu khususnya seksi pendaftaran dan dokumen haji harus disiplin

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

mengerjakan tugasnya tepat waktu dan tidak menunda-nunda, hal ini dilakukan agar tidak ada penumpukan data-data ataupun berkas-berkas pembatalan dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesulitan dan ketidak maksimalan dalam aktivitas kerja tersebut.

Pelayanan Pengurusan Data Pembatalan.

Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji merupakan bagian yang terpenting dalam memproses masalah pembatalan haji. Di seksi inilah pengurusan persyaratan-persyaratan pendaftaran maupun pembatalan haji yang kemudian di input melalui SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu).

Adapun proses kinerja yang dilakukan oleh pegawai Bidang PHU Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kanwil Kemenag Provinsi Riau dalam pelayanan pembatalan jamaah haji adalah sebagai berikut : a. Memeriksa Email masuk dari Kabupaten/kota setiap saat dan tepat waktu, b. Apabila ada Email yang masuk segera dilakukan proses print out pada kertas ukuran A4, c. Menulis keterangan surat masuk di lembar disposisi dan dicatat di buku surat masuk, d. Mengantarkan berkas print out pembatalan ke ruang Kepala Bidang PHU untuk tanda tangan dan penerusan, e. Pegawai Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji membuat surat keluar dengan tanda tangan Kepala Bidang PHU yang selanjutnya dikirimkan ke Ditjend PHU Kementerian Agama Republik Indonesia, f. Pegawai Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji meninput data pembatalan tadi kedalam website SISKOHAT.

Proses Kinerja di Masa Pandemi Covid-19.

Pada masa Pandemi Covid-19 ini banyak perubahan perilaku manusia yang terjadi, salah satunya dalam aktivitas kerja, kita ketahui dua tahun terakhir ini (2020-2021) banyak peraturan-peraturan yang mengharuskan untuk melakukan pembatasan sosial, baik itu proses pendidikan maupun pekerjaan kantor yang dilakukan dengan cara online dan Work Form Home (WFH) ataupun kerja dari rumah masing-masing. Tidak menutup kemungkinan hal inipun terjadi pada Kanwil Kemenag Provinsi Riau dari penerapan sistem masuk kerja ganjil-genap (satu hari masuk, satu hari tidak) hingga pemberlakuan WFH seluruhnya. Walaupun demikian aktivitas kerja diusahakan harus tetap berjalan dengan maksimal sesuai harapan, upaya optimalisasi yang dilakukan pada masa pandemi ini adalah dengan tetap melakukan tugas-tugas yang diberikan walaupun dari rumah tempat tinggal masing-masing, selalu melakukan komunikasi kerja antara pegawai yang berada di kantor dan di rumah dalam mempermudah selesainya pekerjaan, menetapkan Pelaksana Harian (Plh) Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menyelesaikan urusan tanda tangan berkas-berkas, dan terkhusus

masalah pembatalan haji tetap memproses surat-surat masuk dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota agar tidak menumpuk dan membuat pekerjaan menjadi berat.

Faktor Pendukung Kinerja

Sebuah pekerjaan dikatakan berhasil karena adanya faktor-faktor pendukung keberhasilan, termasuk pada proses pelayanan pembatalan haji juga mempunyai faktor-faktor pendukung dalam keberhasilannya diantaranya yaitu:

- a. Para pegawai yang berpengalaman dan ahli di bidangnya, Pengalaman merupakan suatu pembelajaran yang sangat berharga, karena dengan pengalaman kerja yang telah kita lewati akan membentuk karakter dan profesionalisme diri kita terhadap pekerjaan yang kita lakukan. Pegawai Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Riau khususnya Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji memiliki pengalaman kerja yang banyak dan dalam waktu yang lama, keahlian yang mereka dapatkan yaitu melalui kebiasaan aktivitas harian dalam bertugas.
- b. Faktor sosial kekeluargaan di lingkungan kerja, Lingkungan kerja merupakan suatu kondisi dimana para pegawai bekerja, baik menyangkut aspek fisik, maupun yang menyangkut aspek sosial dalam suatu instansi atau organisasi dan dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Riau memiliki jiwa kekeluargaan yang tinggi, ini dibuktikan ketika mereka melakukan aktivitas kerja, saling membantu untuk mempermudah penyelesaian pekerjaan, saling bertegur sapa, bersenda gurau ketika ada waktu luang, dan saling memberikan rasa nyaman ketika bekerja.
- c. Faktor keamanan, Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dalam diri dan akan mendorong semangat kerja pegawai. Dalam hal ini keamanan yang dimaksud adalah keamanan terhadap kekacauan yang diakibatkan oleh kejahilan orang yang tidak bertanggung jawab, di gedung Pusat Informasi Haji Riau (Gedung PHU) telah dipasang CCTV di setiap sudut ruangnya, dan Kanwil Kemenag Provinsi Riau memiliki pos keamanan yang selalu siap sedia bertugas, karena keamanan dan keselamatan merupakan hal yang sangat penting.
- d. Faktor kebersihan, Lingkungan kerja yang bersih dapat mempengaruhi kesehatan dan kejiwaan seseorang, karena lingkungan kerja yang bersih pasti akan menimbulkan rasa senang dan rasa senang ini akan dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih bersemangat dan lebih bergairah. Walaupun sudah ada petugas kebersihan umum dari Kantor Wilayah Kementerian Agama, akan tetapi untuk lebih meningkatkan

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

kebersihan ruangan kerja, Pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki jadwal piket harian yang telah ditetapkan per seksi.

- e. Adanya sarana pra sarana yang memadai, Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai akan membuat proses aktivitas kerja menjadi lebih mudah dan efisien, apalagi pada zaman sekarang ini kebanyakan aktivitas manusia pasti menggunakan alat. Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Riau telah menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, baik kelengkapan fasilitas tempat bekerja seperti meja, kursi, AC, penerangan ruangan, almari, WC, dan sebagainya, maupun juga fasilitas alat yang digunakan sebagai pendukung aktivitas kerja seperti komputer, printer, akses internet (Wifi), alat-alat tulis, dan lain-lain. Hal inilah yang menjadi Faktor pendukung dalam proses pembatalan calon jamaah haji, sehingga para pegawai yang bersangkutan dapat melaksanakan kerjanya dengan baik.

Faktor Penghambat dan Solusi

Setiap aktivitas kerja, baik itu perkantoran maupun organisasi pasti mempunyai faktor-faktor penghambat, dan itu semua harus diatasi, supaya aktivitas kerja yang kita lakukan dapat berjalan dengan lancar dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dan hal seperti inipun terjadi pada Bagian PHU, terutama dalam mengurus proses pembatalan calon jamaah haji. Faktor-faktor penghambat dan solusinya yang terjadi pada kasus pengurusan proses pembatalan calon jamaah haji antara lain yaitu:

- a. Adanya fasilitas yang rusak, Kita ketahui aktivitas manusia saat ini rata-rata sudah menggunakan alat bantu mesin, tujuannya adalah untuk mempermudah urusan pekerjaan yang dilakukan, apabila ada fasilitas atau alat yang rusak, tentu akan sedikit mengganggu proses kelancaran aktivitas kerja kita. Salah satu faktor penghambat pada kelancaran proses pembatalan calon jamaah haji di Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Riau yaitu adanya beberapa fasilitas yang rusak, seperti Printer dan monitor komputer yang bermasalah. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan merencanakan pengadaan printer dan komputer baru kepada Kepala Bidang PHU yang selanjutnya diteruskan ke Kepala Bagian Tata Usaha (Kabag TU) untuk di proses.

- b. Kendala pada web SSKOHAT, Kendala selanjutnya yaitu pada web SSKOHAT yang seringkali mengalami kelambatan proses, dan tidak bisa mendownload berkas pembatalan yang ukurannya besar. Solusi yang dilakukan pada masalah ini adalah dengan selalu merefresh kembali komputer yang digunakan untuk membuka web SSKOHAT tersebut, juga dengan memeriksa koneksi internet (WiFi) yang tersambung.

c. Kendala faktor Pandemi Covid-19, Pandemi Covid-19 yang menghebohkan dunia saat ini menimbulkan berbagai dampak perubahan dalam aktivitas sehari-hari, begitu juga di lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Riau, salah satu dampaknya adalah diberlakukannya sistem masuk kerja ganjil-genap (satu hari kerja di kantor, satu hari kerja lewat rumah), Jadi tidak semua pegawai masuk kerja ke kantor secara bersamaan satu waktu, melainkan bergiliran. Tentunya hal ini menjadinsalah satu faktor penghambat lancarnya aktivitas kerja, khususnya dalam hal proses pembatalan haji, surat-surat masuk yang harus ditanda tangani Kepala Bidang PHU apabila yang bersangkutan tidak masuk ke kantor, terpaksa harus menunggu esok hari untuk di proses. Ada juga kalanya kantor memberlakukan Work Form Home (WFH) untuk seluruh pegawai dan karyawan dalam satu waktu yang merupakan imbauan dari Kementerian Agama RI.

Solusinya untuk masalah ini adalah dengan menetapkan Pelaksana Harian (Plh) yang menggantikan posisi Kepala Bidang PHU disaat tidak masuk ke kantor, mengumpulkan berkas print out surat-surat dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan menyusun rapi di meja ruangan Kepala Bidang PHU supaya ketika beliau masuk kantor tinggal ditanda tangani dan diteruskan ke seksi-seksi yang bersangkutan. Kemudian solusi ketika kantor diliburkan (WFH seluruh pegawai dan karyawan) adalah tetap menjalankan aktivitas kerja masing-masing yang sekiranya bisa dilakukan di rumah, sehingga ketika nanti masuk kantor kembali tidak akan banyak kerjaan numpuk yang pastinya akan menyebabkan banyak kendala.

Tiga hal inilah yang menjadi faktor penghambat dan solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pada masalah urusan pembatalan calon jamaah haji oleh pegawai Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Setiap hambatan pasti ada solusi, oleh karena itu Kendala/hambatan harus menjadi pembelajaran untuk dicarikan solusi atau jalan keluarnya, agar aktivitas kerja dapat terlaksana dengan baik sesuai tujuan yang ditargetkan

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah Pelayanan pembatalan haji atau Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah salah satu dari pelayanan yang diberikannoleh kantor Kemenag di tingkatkabupaten atau kota kepada calonjama'ah haji yang sudah mendapatn nomer porsinya keberangkatannhaji. Lalu Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji adalah sebagai acuan bagi Staf pelaksana penyelenggaraan pembatalan pendaftaran haji pada tingkat Kantor Kemenag Kabupaten/Kota dan Kanwil Kemenag Provinsi sebagai Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pembatalan ibadah haji terbagi menjadi empat jenis, yaitu, pertama disebut pembatalan nomor validasi, kedua, Pembatalan setoran awal BPIH reguler, ketiga, pembatalan setoran lunas BPIH

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

reguler, dan yang keempat, adalah pembatalan setoran lunas BPIH secara sistem. Keempat jenis pembatalan tersebut dilakukan di Kemenag Kabupaten/Kota tempat calon jamaah haji mendaftarkan diri sebelumnya dan masing-masing pembatalan memiliki persyaratan yang berbeda.

Pada masa Pandemi Covid-19 yang banyak merubah aktivitas manusia sekarang ini seperti pembatasan sosial, pembatasan kegiatan masyarakat dan lain-lain, juga membuat instansi pemerintahan seperti Kantor Kementerian Agama menerapkan kebijakan-kebijakan baru, seperti sistem masuk kerja satu hari masuk, satu hari tidak (sistem ganjil-genap) bahkan penerapan sistem Work Form Home atau melakukan pekerjaan dari rumah masing-masing untuk seluruh pegawai dan karyawannya. Walaupun sistem kerja tidak dilaksanakan langsung di kantor, para pegawai dan karyawan tetap harus disiplin melakukan absensi kehadiran online, dan wajib melaksanakan tugasnya ketika berada dirumahnya masing-masing. Begitu juga dalam pelayanan pembatalan haji, data pembatalan yang masuk dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota melalui Email harus tetap didata dan di proses walaupun dilaksanakan di rumah tempat tinggal masing-masing. Simpulan berisi ringkasan hasil penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya, ditulis dengan kalimat berbeda dari bagian hasil dan pembahasan, berisi 400-500 kata, tidak ada subjudul, *numbering* atau *bulleting*.

DAFTAR PUSTAKA

- Kartono Ahmad, Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji, (Ciputat; 2020), hlm. 18
- Al-Qur'anul Karim, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Jakarta Timur : Al-Fatih), Hlm. 335
- Surat Keputusan Kementerian Agama RI Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M, Nomor 660, Tahun 2021, BAB I, Pendahuluan.
- Ibadah Haji dan Pandemi Covid-19 Oleh M. Fuad Nasar (Sesditjen Bimas Islam Kementerian Agama RI) <https://kemenag.go.id/read/ibadah-haji-dan-pandemi-covid-19>, Diakses pada hari Senin 06 September 2021 Pukul 21.21 WIB.
- Website Kanwil Kemenag Provinsi Riau <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39501/tugas-dan-fungsi-kemeterian-agama-riau>. Diakses pada hari Selasa 07 September 2021 Pukul 22.38 WIB.
- Shihab Quraish, Haji dan Umrah Bersama Quraish Shihab, (Lentera Hati; Jakarta 2012), hlm. 1
- <https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-manfaat-penelitian/>, Diakses pada hari Minggu 07 November 2021 Pukul 10.20 WIB

- Mujahidin Anwar, Metode Penelitian Kualitatif Dibidang Pendidikan, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019) Hal 4
- Supardi, Metodologi Penelian Ekonomi Dan Bisnis, (Yogyakarta: UII Press, 2005) Hal 28
- Hardani, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (CV. Pustaka Ilmu Grup, Mataram; 2020), hlm. 41
- Sukandar rumidi, Metode Penelitian, (Yogyakarta, Gadjah University Press, 2004)
- Siyoto Sandu, Dasar Metode penelitian, (Literasi Media Publishing, Yogyakarta; 2015), hlm. 77
- Hardani, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (CV. Pustaka Ilmu Grup, Mataram; 2020), hlm. 137
- Nugrahani Farida, Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa, (Surakarta; 2014), Hal. 123
- Kusumastuti Adhi, Metoe Penelitian Kualitatif, (Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, Semarang; 2019), Hal. 126
- Hardani, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (CV. Pustaka Ilmu Grup, Mataram; 2020), hlm. 161
- <http://eprints.undip.ac.id/36328/>, Diakses pada hari Minggu 07 November 2021 Pukul 09.30 WIB.
- <https://www.jopglass.com/penelitian-induktif-deduktif/>, Diakses pada hari Minggu 07 November 2021 Pukul 09.58 WIB.
- Mahfan, Kamus Lengkap Bahasa & Sastra Indonesia, (Sandro Jaya Jakarta, Jakarta; 2005) Hal. 286
- Ahmad Susanto, Manajemen Peningkatan Kinerja Guru; Konsep, Strategi, dan Implementasi, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 69.
- Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 7.
- Al-Qur'anul Karim, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Jakarta Timur : Al-Fatih), Hlm. 504
- Bachtiar Surin, Az-Zikra Terjemah Dan Tafsir Al-Qur'an Dalam Huruf Arab Dan Latin Juz 26-30, (Bandung: Angkasa Bandung, 2004), 2175
- Moehariono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2012), 98
- Agus, dharma, manajemen supervise (Jakarta: Rajawali press, 2004), 67.
- Mahfan, Kamus Lengkap Bahasa & Sastra Indonesia, (Sandro Jaya Jakarta, Jakarta; 2005) Hal. 351
- Ismail, Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 212
- Lijan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), hlm. 480

**Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19
Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

- Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2
- Sirhana Fikri, Wahyu Wiyani, pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, dikutip dalam jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2013, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), hlm. 121.
- Al-Qur'anul Karim, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Jakarta Timur : Al-Fatih), Hlm. 45
- Amir Syamsudin, Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, hlm. 2
- Edy Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umroh, (Jogjakarta; BENING, 2010), hlm. 15
- Edy Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umroh, (Jogjakarta; BENING, 2010), hlm. 16
- Al-Qur'anul Karim, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Jakarta Timur : Al-Fatih), Hlm. 62
- Chodri Romli Ahmad, Ensiklopedia Haji & Umrah Lintas Mazhab, Hlm. 158
<https://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/sejarah-kementerian-agama-provinsi-riau>. Diakses pada hari Senin 30 November 2021 Pukul 09.31 WIB.
- <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/sejarah-kementerian-agama-provinsi-riau>. Diakses pada hari Senin 30 November 2021 Pukul 11.27 WIB
- <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/sejarah-kementerian-agama-provinsi-riau>. Diakses pada hari Senin 30 November 2021 Pukul 10.35 WIB
- Rivai, Veithzal, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, (Jakarta; Grafindo, 2004), Hlm. 456