

## **OPTIMALISASI KINERJA KUA DALAM PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TINGKAT KECAMATAN CILEUNGI KABUPATEN BOGOR**

**Miftakhul Fidayati<sup>1</sup>, Ahmad Munawaruzaman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Alumni Prodi MD UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

<sup>2</sup> Dosen Universitas Pamulang

\*Email: [dosen02028@unpam.ac.id](mailto:dosen02028@unpam.ac.id), [fida.yati18@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:fida.yati18@mhs.uinjkt.ac.id).

### **ABSTRAK**

Kantor Urusan Agama adalah instansi yang bertugas sebagai fasilitator bimbingan kepada jamaah haji menjadi salah satu wujud keberhasilan bekerja yang telah dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileungsi terhadap calon/jamaah Haji adalah dapat terwujudnya tujuan meningkatkan kinerja pegawai dan memfasilitasi pelayanan sarana dan prasarana yang baik bagi calon/jamaah haji. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor. Untuk menggambarkan proses optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian deskriptif yang mengacu pada pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap organisasi pasti ada kelebihan dan kekurangan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Pelayanan di KUA kecamatan cileungsi kabupaten bogor sejauh ini sudah cukup baik, namun perlu adanya lebih ditingkatkan jumlah sumber daya manusia kinerja pegawai KUA yang khususnya pada bimbingan manasik haji sesuai dengan harapan KUA dan calon jamaah haji. Dan sangat di perlukan adanya fasilitas sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan kualitas yang memadai agar tidak jadi satu tempat dengan yang lainnya (KBIH).

**Kata Kunci:** *Optimalisasi, Kinerja, dan Pelayanan*

### **ABSTRACT**

*The Office of Religious Affairs is an agency tasked with being a facilitator of guidance to pilgrims. To be one of the forms of successful work that has been carried out by the Office of Uran Religion Cileungsi District for candidates/ congregants of hajj, is the*

*realization of the goal of improving employee performance and facilitating good infrastructure service for candidates pilgrim. In writing this thesis, the writer uses qualitative research methods. The type of research used is descriptive research which refers to data collection in the form of observations, interview, and documentation. The purpose of this study is to determine the performance of KUA in the guidance service of manack Hajj has at the level of cileungsi District, Bogor Regency. The results of this study indicate that each past organization has advantages and disadvantages in carrying out their respective duties. The service of KUA cileungsi district, bogor regency so far has been quite good. But it is necessary to increase the number of days man sources for the performance of KUA employees, especially in the guidance of the Hajj rituals. With the hope of KUA and prospective pilgrims. And it is very important for the existence of facilities and infrastructure to be further improved with adequate quality so that they do not become one place with another, for example in the Hajj guidance group. (KBIH)*

**Keywords :** *Optimization, Performance, and Service*

## **PENDAHULUAN**

Optimalisasi menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan, mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, mejadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, Optimalisasi berarti pengoptimalan. Sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/ sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif (KBBI, 1994, 800).

Menurut Machfud Sidik Optimalisasi adalah suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Optimalisasi sangat diperlukan dalam berbagai aktifitas. Apalagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan untuk masyarakat. Jadi, yang dimaksud dari optimalisasi disini adalah suatu tindakan atau proses hasil kinerja secara optimal guna untuk mencapai sebuah tujuan/target yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012, 95). Kinerja itu dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja saja, akan tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Karena pada

hakikatnya, dibentuknya suatu organisasi dapat mengelola para kinerja sebagai alat untuk meningkat efektifitas, efesiensi dan produktivitas kerja secara keseluruhan (Sondang P.Siagian, 2003), hal. 27)

وَهُوَ الَّذِي سَخَّرَ الْبَحْرَ لِتَأْكُلُوا مِنْهُ لَحْمًا طَرِيًّا وَتَسْتَخْرِجُوا مِنْهُ حَبًا  
وَبَسْمُوتًا وَنَزَّيَ الْفُلَ لَكُمْ  
مَوَازِرَ فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : “ Dan Dialah yang menundukkan lautan (untukmu), agar kamu dapat memakan daging yang segar (ikan) darinya, dan (dari lautan itu) kamu mengeluarkan perhiasan yang kamu pakai. Kamu (juga) melihat perahu berlayar padanya, dan agar kamu mencari sebagian karunia-Nya, dan agar kamu bersyukur.” (Q.S AN-Nahl :14)

Allah memberikan manusia kapasitas dalam menajalankan tugasnya sebagai khalifah, dalam kaidah diatas hal yang mendasar untuk bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan manajerial untuk mengelola sesuatu. Kemampuan manajerial hanya dapat diaplikasikan pada hal-hal yang terukur. Sedangkan proses pengukuran dilakukan apabila kita dapat mendefinisikan apa yg dapat kita ukur.

Jadi kinerja yang dimaksud disini adalah suatu proses atau cara kerja pegawai dalam melaksanakan masing-masing tugasnya apakah tugas yang mereka kerjakan sudah sesuai harapan pencapaian KUA Kecamatan Cileungsi atau belum memenuhi target yang diharapkan.

Sebagai hasil dari indikator kinerja di KUA Kecamatan Cileungsi dengan berbagai program kegiatan terutama pelayanan bimbingan manasik haji yang dibentuk menjadi alat ukur bagi kinerja dalam menilai, namun dalam pegawai meleakukan pekerjaan sesuai standar kinerja di KUA ditemukan belum berjalan dengan baik dan optimal sejauh ini. Namun dalam pelayanan sarana dan prasarana cukup kurang memadai dari KUA, pembimbing untuk pelaksanaan manasik haji pun hanya satu yang telah terakreditasi, sedangkan prasarana di KUA belum memadai yang tidak begitu cukup lahan untuk melakukan manasik haji maka pembimbing dan tempat dibantu oleh KBIH sekitar wilayah kecamatan cileungsi kabupaten bogor.

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Adapun mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun formal pelayanan seiring dengan tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun, pembaruan diliat dari

kedua sisi tersebut belum memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan (Lijan dkk, 2011. 3).

Pelayanan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bentuk pelayanan publik. Kata pelayanan mengandung arti perihal melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apaapa yang diperlukan seseorang (Surayin, 2007), hal 6

Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan yang dilakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. KUA tempat sebagai unit pelayanan publik dan urusan keagamaan islam, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dengan baik. Maka pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah berupaya agar mengalami peningkatan kepuasan disetiap tahunnya sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan pada jamaah.

Pelayanan bimbingan manasik haji di KUA merupakan pembinaan haji melalui serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan bimbingan bagi jamaah haji. Istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa inggris yaitu, guidance yang berarti bantuan, arahan, pedoman dan petunjuk (Shadily, 1999. 258)

Bimbingan merupakan suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang mengapa dan bagaimana cara mencapainya.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Istitusi Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota dibidang urusan agama islam salah satunya adalah pelayanan bimbingan manasik haji. Yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.

Kantor Urusan Agama (KUA) bertugas sebagai fasilitator bimbingan kepada calon jamaah haji ditingkat kecamatan dibantu oleh lembaga atau ormas islam yang terkait dengan haji. KUA juga berfungsi sebagai pusat berbagai informasi mengenai perhajian sesuai undang-undang serta kebijakan yang menyangkut dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam menjalankan sebuah tugas yang penting, maka peran sebagai sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama dan dapat mewujudkan tujuan memfasilitasi kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat atau calon jamaah. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian: *Optimalisasi Kinerja Kua Dalam*

*Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.*

Agar pembahasan skripsi ini tidak meluas, lebih terarah, dan memudahkan penulis untuk analisis, maka sesuai dengan judul skripsi dan latar belakang diatas, penelitian ini dibatasi seputar optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor periode tahun 2019. Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji?
2. Bagaimana optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.
2. Untuk menggambarkan proses optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor.

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini akan memberikan nilai manfaat dari beberapa kalangan baik untuk kepentingan di dunia pendidikan maupun kepentingan praktisi dalam penelitian.

1. Akademisi

Penulis berharap dapat menambah literatur keputusan yang dapat dijadikan sebagai rujukan mahasiswa untuk mempermudah melakukan penelitian lebih lanjut khususnya yang berhubungan pengoptimalan kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji.

2. Praktisi

Penelitian tentang optimalisasi kinerja KUA ini berharap dapat mengembangkan wawasan baru dan memberikan motivasi bagi para praktisi terhadap pelayanan bimbingan manasik haji.

Setelah penulis melakukan suatu kajian kepustakaan, akhirnya penulis menemukan judul skripsi yang hampir sama dengan yang akan diteliti. Akan tetapi dalam pembahasan dan objek memiliki perbedaan. Adapun penelitian yang digunakan sebagai bahan telaah pustaka diantaranya:

1. Skripsi (Ruri Nova Andrianti), Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi “Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan enggal kota bandar lampung”. Penelitian tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat saat ini. (Ruri Nova,2020: 59).Terdapat persamaan dalam skripsi ini yaitu membahas optimalisasi kinerja dalam pelayanan. Yang membedakan adalah pada sektor penelitiannya, penelitian pada judul ini membahas optimalisasi kinerja pegawai meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan enggal kota bandar lampung. Sedangkan peneliti membahas optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor.

2. Jurnal (Resti Widayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman), Universitas Sunan Gunung Djati, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh bidang Penyelenggaraan Haji & Umroh sudah cukup baik dan berpengaruh pada pembimbingan untuk calon jamaah (Resti Wildayati dkk, 2027:181). penelitian ini menganalisis optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. sedangkan peneliti membahas bagaimana optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji.

3. Skripsi (Ayu Mayuroh), Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi “Optimalisasi Bimbingan dan Pelayanan Ibadah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Alia Indah Wisata Tahun 2014”. Dalam Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam bimbingan manasik haji merupakan pokok utama dalam kegiatan haji untuk calon jamaah haji khusus. Mulai dari materi,metode dll. Sekaligus dalam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal haji khusus. (Ayu Mayuroh, 2014: 97-98)

Berdasarkan beberapa judul literatur diatas, maka penelitian penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya. Judul penulis skripsi penulis dalam penelitian ini adalah Optimalisasi Kiner KUA Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan perspektif deskriptif untuk meneliti tentang Bagaimana KUA mengoptimalkan kinerja dalam pelayanan bimbingan manasik haji dan Apakah kinerja KUA sudah optimal dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor.

Menurut John W. Creswill penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode-metode untuk mengeksplorasi teori yang digunakan sebagai penjelasan atas perilaku, culture sharing, yang bermakna (sejumlah individu atau sekelompok orang) yang berasal dari lingkungan permasalahan antar

kemanusiaan atau sosial. (John W. Creswell, 2013: 79) Dalam penggunaan metode penelitian kualitatif data-data yang akan didapat untuk mengumpulkan sebuah informasi sebanyak mungkin dan akan lebih lengkap.

Dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif ini biasanya digunakan dalam panduan penelitian yang dapat membantu peneliti dalam merancang rumusan masalah yang telah dirumuskan, mengumpulkan data dan menganalisis data pada kinerja pelayanan bimbingan manasik haji KUA. Sehingga memudahkan bagi peneliti dapat mencapai tujuan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Optimalisasi**

#### **1. Pengertian Optimalisasi**

Optimalisasi adalah sebuah hasil yang dicapai sesuai dengan target, maka optimalisasi merupakan hasil pencapaian yang sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia optimalisasi yang berasal dari kata optimal yaitu paling tinggi atau terbaik. Optimalisasi juga dapat diartikan sebagai ukuran yang dimana semua kebutuhan terpenuhi dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi yang dikutip dalam jurnal, optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencapaian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada satu konteks. Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan (Winardi, 1996. 363)

Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses yang dapat meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan yang akan menjadi lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan organisasi agar menjadi optimal. Pengoptimalan bertujuan atau bermanfaat dari adanya suatu identifikasi tujuan, mengatasi kendala pemecahan masalah yang lebih tepat.

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi. (Machfud Sidik, 2001, Hal 8)

#### **1. Tujuan**

Tujuan dari optimalisasi dapat berbentuk maksimum atau minimum. Maksimum digunakan apabila tujuan pengoptimalisasi berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Sedangkan minimum digunakan dengan tujuan pengoptimalan yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak,

dan sejenisnya. Penentuan tersebut tertentu harus disesuaikan dengan apa yang akan dimaksimalkan atau diminimumkan.

2. Alternatif keputusan

Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju mundurnya suatu organisasi, terutama karena masa depan suatu organisasi banyak ditentukan oleh pengambilan keputusan sekarang. Pengambilan keputusan hendaknya dipahami dalam dua pengertian yaitu penetapan tujuan yang merupakan terjemahan dari cita-cita aspirasi dan pencapaian tujuan melalui implementasinya. Ringkasnya, keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan dan ini semua berintikan pada hubungan kemanusiaan.

3. Sumberdaya yang dibatasi

Salah satu bentuk optimalisasi dalam mengatasi tenaga kerja antara lain dengan perluasan dan pengembangan kesempatan tenaga kerja. Dengan tujuan mengurangi tingkat pengangguran yang ada. Cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan pelatihan yang berkaitan dengan teknologi guna, pengembangankewirausahaan, ketrampilan pendukung lain, pengkajian potensi kesempatan kerja serta karakteristik pencari kerja, pembangunan pemukiman transmigrasi baru serta pembinaan.

## **Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Istilah lain kinerja berasal dari pengertian performance. Ada juga yang mendefinisikan beberapa pengertian performance yaitu hasil kerja atau prestasi kerja. namun, pada dasarnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, tidak hanya hasil kerja, namun termasuk bagaimana proses kerja berlangsung. Dan dalam pengertian yang sederhana kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi yang para karyawan dengan sebaik mungkin sesuai dengan petunjuk manual, arahan yang telah diberikan oleh pemimpin (ketua KUA), kompetensi dan kemampuan karyawan pengembangan nalarnya dalam bekerja. (M. Ma'ruf Abdullah, 2012: 331)

Kinerja pegawai sangatlah penting, sebab adanya kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dikerjakan kepada kinerja tersebut. Karena itu, sangat diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur, dan ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan (Lijan, 2017: 70). Kinerja dapat diketahui dan diukur apabila setiap individu atau kelompok pegawai memiliki kriteria atau standarisasi suatu keberhasilan menjadi tolak ukur yang ditetapkan dalam pengukuran, maka seseorang atau kinerja organisasi mungkin tidak dapat diketahui jika tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Ukuran kinerja dari hasil suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh seseorang

sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya baik, namun jika yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka dikatakan kinerjanya kurang baik. Didalam kinerja adanya semangat kerja termasuk nilai keberhasilan baik untuk organisasi maupun individu (Moeharjono, 2012: 95).

Menurut As'ad Kinerja adalah suatu kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. hal ini menjelaskan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai sesuai ukuran yang berlaku untuk pekerjaan. kinerja pegawai terlihat dari aktivitasnya selama dalam melaksanakan tugas sehari-hari yang dibebankannya, bagaimana kinerja pegawai melakukan usaha dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Whitmore mengemukakan bahwa kinerja suatu perbuatan dan suatu prestasi. Dengan demikian, suatu kinerja mengandung pengertian adanya perbuatan yang dilakukan pegawai selama orang tersebut melaksanakan tugasnya.

Dalam Al-Qur'an kinerja dalam perspektif islam berhubungan bahwa banyak ahli yang memiliki pandangan yang beragam, namun saling menyempurnakann. Salah satunya, secara etimologi sebagaimana ditegaskan oleh umar fahmi, yang memaknai kinerja sebagai kesungguhan dan kemauan dalam melaksanakan tugasnya agar mendapatkan keridlaan dari Allah Ta'ala (Umar Fahmi, 2018: 7). Hal tersebut dikuatkannya dengan merujuk Surat At-Taubah :105 yang mengaskan dalam firman-Nya sebagai berikut :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَىٰ اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَلِيمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “ Dan katakanlah, “ Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan nyata, lalu diberitahukan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S. At- Taubah: 105).

Ayat tersebut terkandung makna bahwa setiap orang yang beriman dituntut untuk bekerja keras sehingga menjadi produktif serta menghasilkan memuaskan atau maksimal. Ayat tersebut juga menjelaskan bahwa setiap manusia Allah perintahkan untuk bekerja dengan sebaik –baiknya.

Dari definisi kinerja mewujudkan adanya tolak ukur keberhasilan untuk mencapai tujuan baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab pekerjaan masing-masing dalam

organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar aturan hukum dan sesuai moral maupun etika. Kinerja atau performance yang berarti hasil kerja. pengertian kinerja diatas, antara satu dengan yang lainnya tidak jauh berbeda makna, justru saling melengkapi. (Sudaryono, 2017: 67)

## **2.Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja**

Banyak teori yang mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi berhubungan dengan kinerja adalah faktor internal dan faktor eksternal. Dari hasil penelitian faktor internal yang bersifat kejiwaan individu dan eksternal berasal dari sekitar lingkungan, seperti kurangnya berhubungan antara sesama kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Tiffin dan Mc, Cormick dan (dalam srimulyo, 1999;40-41) mengemukakan pendapatnya bahwa, yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor individual, seperti sikap, sifat-sifat fisik, karakteristik, motivasi, pengalaman, kemampuan, pendidikan, umur, serta minat dan lain lain.
2. Faktor situasional ada 2 macam faktor:
  - a. Faktor fisik dan pekerjaan, seperti kondisi sosial, kepemimpinan, perlengkapan dalam bekerja, metode pekerjaan, penataan ruang lingkup fisik dan egoistis.
  - b. Faktor sosial dan organisasi, seperti peraturan dalam organisasi, jenis pelatihan serta pengawasan, sifat organisasi, sistem upah, dan lingkungan sosial.
3. Faktor motivasi, seperti bersifat kebutuhan individu upah gaji, kenyamanan dalam bekerja, memiliki rasa hormat dan takut, pemberlakuan kerja dalam pemasaran sesuai dengan aturan dan perlakuan. Memiliki harapan kerja yang menyenangkan, disiplin waktu, pemberian penghargaan/hadiah, dan memenuhi syarat kerja yang berlaku.
4. Faktor kemampuan, seperti dapat memiliki kapasitas kecakapan dalam menyelesaikan dan melaksanakan pekerjaan untuk kebutuhan organisasi, dapat menganalisa permasalahan, mempunyai banyak ide-ide kreatif, mampu memanjemen kan diri. (Fauzi, Akhmad dan Hidayat, Rusdi NA, 2020: 87-90).

Dengan demikian, pada dasarnya kinerja ditentukan oleh tiga hal pokok, yaitu 1)Kemampuan 2) Kemauan 3) Lingkungan

Jadi, jika agar mempunyai kinerja yang baik, maka seseorang harus memiliki kemuan yang besar untuk mengerjakan suatu pekerjaan serta

mengetahui pekerjaannya. Dari tiga pokok tersebut dapat menjadikan kinerja yang baik akan mencapai sebuah tujuan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan.

## **Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah perihal, cara atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut A.S Moenir, pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seseorang dengan landasan melalui sebuah prosedur, sistem dan metode yang ditetapkan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 2012. 26)

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang didalamnya ada kemampuan organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

Dari kemampuan tersebut artinya dilihat dari kinerja karyawan dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Demikian pula dengan kinerja dalam pelayanan bimbingan manasik haji, dimana penyelenggaraan kegiatan manasik dalam hal ini sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Agama yang sudah dianggap baik, jika sudah memberikan kepuasan pelayanan pada calon jamaah haji.

### **2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik**

Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik bagi sebuah perusahaan dan pegawai yang bertugas melayani calon jamaah (Kasmir, 2006, 34)

- a. Memiliki pembimbing haji yang baik  
Kenyamanan calon jamaah yang paling utama selama berproses bimbingan manasik haji. Pembimbing harus bersikap ramah dan sopan, selain itu pembimbing juga harus mempunyai kompetensi dalam bercakap atau berbicara, cepat tanggap saat jamaah membutuhkan pelayanan, dan menyenangkan.
- b. Adanya sarana dan prasarana yang baik  
Bagi calon jamaah pastinya ingin dilayani prima (sangat baik), karena untuk melayani salah satu utama yang dibutuhkan dan diperhatikan sarana dan prasana dalam melakukan progres.
- c. Bertanggung jawab kepada jamaah  
Berkewajiban menanggung segala sesuatu selama dalam proses melayani jamaah dalam melakukan prosedur perhajian

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi  
Menguasai public speaking yang bagus dan baik agar mudah diterima dan dipahami bagi calon jamaah terutama pada lansia.
- f. Memiliki pengetahuan yang luas dan kemampuan yang baik  
Pengetahuan tentang perhajian dan umroh paling utama karena ilmu ini sangat berfungsi dalam beribadah haji, terutama pedoman menuntut rukun, wajib, dan tata cara agar menjadi haji mabrur khusyu.
- g. Mampu memberikan kepercayaan  
Memberikan kepercayaan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang perlu juga untuk diperhatikan, karena tujuan utama pelayanan adalah memberikan apa yang mereka inginkan sesuai dengan prosedur standar operasional.

## **Bimbingan Manasik Haji**

### **1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji**

Secara etimologis dari kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata *guidance* yang berasal dari kata kerja *to guide* yang mempunyai arti menunjukkan, membimbing, menuntun maupun membantu. Kata dari bimbingan bila dilihat secara segi bahasa artinya “menunjukkan, memberi jalan ataupun menuntun orang lain kearah yang lebih bermanfaat serta bagi dirinya sendiri, baik hari ini, esok maupun yang akan datang (M. Taufiq Amir, 2011, 10-11).

Menurut Moh. Surya mengemukakan bahwa bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan secara sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian pada dalam diri dengan kepaahaman, pengarahan diri, perkembangan diri, penyesuaian diri dengan lingkungan dan perwujudan diri dalam mencapai sebuah tingkat perkembangan yang optimal (Dewa Ketut Sukardi, 1995, 2) .

Definisi disimpulkan bahwa bimbingan manasik haji adalah proses kebutuhan, pembekalan, petunjuk, arahan, dan pedoman untntuk menuntun para calon jamaah haji dalam melaksanakan rukun, wajib, dan tata cara ibadah haji lainnya dengan khusyuk, baik, dan benar sehingga akan mendapatkan haji yang mabrur.

## **2. Bimbingan Manasik Haji**

Berikut ini berbagai aktivitas bimbingan manasik haji yang dilakukan sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia adalah :

a. Materi Bimbingan

Secara garis besar materi bimbingan manasik haji diberikan meliputi kebijakan sesuai penyelenggaraan ibadah haji di tanah air, yaitu taklimatul hajj. Seperti tata cara ibadah haji, sebelum dilaksanakan haji praktik dilapangan, fiqih haji, perjalanan manasik haji, hikmah haji, ziarah, informasi mengenai kesehatan haji, akhlak, dan lainnya hak dan kewajiban jamaah haji.

b. Peserta Manasik Haji

Peserta jamaah haji yang sudah melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dalam alokasi kuota bertepatan dengan pemberangkatan haji tahun berjalan. Jumlah peserta di KUA Kecamatan Cileungsi 200 jamaah itupun adanya penggabungan dari berbagai KBIH di Kecamatan Cileungsi ini.

c. Pemateri Bimbingan Manasik Haji

Pemateri bimbingan manasik haji dipilih dengan orang-orang yang berkompeten dalam pengetahuan manasik haji. Materi yang disampaikan meliputi materi manasik haji, simulasi manasik haji, sosialisasi kebijakan haji, kesehatan haji, serta adat budaya dan kondisi saat berada di Arab Saudi.

d. Kriteria Pembimbing Manasik Haji

Pembimbing manasik haji harus memiliki dan memenuhi standar kualifikasi, bersertifikat terpenting sesuai kebijakan yang ditentukan oleh Kementerian Agama.

e. Sarana dan Prasaran

Kementerian Agama Kabupaten/Kota telah menyediakan sarana pembelajaran manasik haji dalam bentuk alat dan perlengkapan lainnya. Alat peraga seperti buatan Ka'bah namun kecil. Adapun perlengkapan berupa buku pedoman manasik haji, atau audio visual peragaan manasik ibadah haji.

f. Metode Bimbingan Manasik Haji

Metode yang dilakukan oleh pembimbing berupa, ceramah, praktik manasik, tanya jawab, dan simulasi manasik haji.

g. Biaya Operasional Manasik Haji

Biaya penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan operasional haji tingkat kabupaten/kota dan KUA kecamatan

meliputi biaya untuk konsumsi, dan belanja bahan serta digunakan untuk sarana dan prasaran.

h. Evaluasi Bimbingan

Pada umumnya setiap organisasi setelah atau sebelum kegiatan dilakukan adanya evaluasi karena untuk dijadikan sebuah laporan pelaksanaan selama kegiatan.

### **3.Fungsi dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji**

Pembekalan yang dilakukan oleh pemerintah kepada calon jamaah haji sebelum melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci sangatlah penting. Hal ini dapat membantu calon jamaah haji yang belum memahami sepenuhnya mengerti dan memahami bagaimana tata cara manasik ibadah haji. Dengan pastinya mengikuti aturan dari kebijakan Kementerian Agama RI yang sesuai dengan tuntunan ajaran agama islam.

Tujuannya adalah untuk membantu para calon jamaah haji guna mewujudkan dirinya menjadi manusia yang berbahagia di dunia dan akhirat, dan juga membantu dalam mengatasi masalah pelaksanaan ibadah haji. (Ainur Rahmi Faqih, 2001, 36-37)

Menurut Alatif Hasan dan Nidjam Ahmad dalam bukunya, Manajemn Haji fungsi bimbingan manasik haji sebagai berikut:

- a. Agar dapat mencegah hal-hal timbulnya permasalahan dari pelaksanaan ibadah haji.
- b. Agar dapat para calon jamaah memahami pemahaman tentang pelaksanaan ibadah haji.
- c. Agar dapat membantu setiap individu jamaah dalam memelihara dan mengembangkan pribadinya secara menyeluruh, terarah, dan berkelanjutan.
- d. Agar menghentikan atau mengatasi berbagai permasalahan yang dialami individu (Alatif Hasan dan Nidjam Ahmad, 2003. 5)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melakukan sebuah penelitian dengan proses wawancara, dan mengumpulkan data dari pihak yang bersangkutan. Kemudian dilanjutkan dengan penulis menganalisis optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor.

### **Kinerja KUA Kecamatan Cileungsi dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji**

Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji secara berjenjang dimulai dari Kab/Kota yaitu Adapun beberapa tugas pokok pelaksanaan

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileungsi adalah sebagai berikut: seperti Melayani pendaftaran dan pelunasan calon jamaah haji, Melayani proses pembuatan paspor, Melaksanakan bimbingan manasik haji, Membentuk kelompok atau rombongan dan regu untuk jamaah haji, Melaksanakan pemberangkatan jamaah provinsi. Dalam sebuah organisasi tonggak utama terletak pada kinerja yang mempunyai rasa tanggung jawab dan kemampuan kerja secara optimal, karena itu sebagai tuntutan sebagaimana dari pekerjaannya tersebut. Dengan hasil pencapaian maka secara organisasi para pegawai bekerja sama saling membutuhkan satu sama lain, menjalankan tugasnya baik dan kinerja KUA selama ini sudah sesuai dengan job desk dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing maupun kelompok. (Ahmad Kartono, 2017 Hal 16)

Aktifitas setiap harinya pegawai tetap ke kantor untuk bekerja, namun ada juga disaat pandemi seperti ini ada pegawai yang harus dirumahkan (WFH). Suasana kerja sangat membangun dan saling berkoordinasi satu sama lain. Pegawai KUA berjumlah sebanyak 10 orang sudah termasuk keseluruhan dengan masing-masing bidang hanya saja pembimbing manasik haji dari KUA memiliki 1 orang saja.

Kinerja merupakan suatu hasil pekerjaan dalam organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik mungkin yang sesuai dengan petunjuk manual, serta arahan yang telah diberikan oleh pemimpin (Kepala KUA), kompetensi dan kemampuan karyawan dalam pengembangan nalarnya dalam bekerja (M. Ma'ruf Abdullah, 2002, 5). Karena kinerja mengacu pada hasil pekerjaan maka ada dua unsur yang terkandung dalam bekerja, yaitu pencapaian hasil kerja dan standar pekerjaan, dimana untuk mengetahui dari kedua unsur tersebut dapat dibandingkan, bahwa apabila hasil pekerjaan sesuai atau lebih dari pencapaian target dapat dikatakan kinerja baik, namun sebaliknya apabila hasil pekerjaan tidak sesuai atau kurang dari pencapaian target maka dikatakan buruk (Sudaryono, 2017. 67).

Indikator optimal keberhasilan kinerja dapat dilihat dari kriteria keberhasilan kinerja, sebagai berikut: Revisi (hasil analisa optimalisasi kinerja)

<b>Komponen Kinerja</b>	<b>Pengukuran Kinerja</b>	<b>Teori</b>	<b>Hasil</b>
-------------------------	---------------------------	--------------	--------------

Pengalaman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpengalaman sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang di KUA</li> <li>2. Bersertifikat bagi pembimbing haji</li> </ol>	<p>Menurut Sastrohadiwiryo mengatakan bahwa karyawan yang memiliki banyak pengalaman kerja akan sangat mudah beradaptasi dengan pekerjaannya. Maka pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun sesuai bidang tertentu. (jurnal Ratulangi 2016:323)</p>	Tidak Optimal
Kejujuran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amanah dalam bekerja</li> <li>2. Tulus dalam bekerja</li> </ol>	<p>Menurut mustari jujur adalah suatu perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai seseorang yang dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap pada dirinya sendiri maupun kepada orang lain.</p>	Optimal
Kepribadian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah bekerja sama</li> </ol>	<p>Kepribadian yaitu sifat atau karakter</p>	Optimal

*Optimalisasi Kinerja Kua Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji  
Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor*

<b>Komponen Kinerja</b>	<b>Pengukuran Kinerja</b>	<b>Teori</b>	<b>Hasil</b>
	<p>dengan pegawai yang lain</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fokus dalam bekerja</li> <li>3. Sopan, santun, menyapa, dan selalu ucapkan terimakasih pada masyarakat</li> </ol>	<p>yang tercemin pada seseorang tidak membedakan satu dengan lainnya.</p>	
Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman terhadap tugas yang dikerjakan</li> <li>2. Beretika saat bekerja dengan masyarakat</li> </ol>	<p>Menurut Notoatmodjo dalam Yuliana (2017), Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimiliki.</p>	Optimal

Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab dengan pekerjaannya</li> <li>2. Tegas dalam mengambil keputusan</li> <li>3. Mampu mengendalikan bawahannya</li> </ol>	Menurut Stoner, (1996:161) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktifitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok.	Optimal
Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan atas prestasi kerja yang dicapai.</li> </ol>	Menurut Hamali (2016-202) menyatakan bahwa	Optimal

Komponen Kinerja	Pengukuran Kinerja	Teori	Hasil
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kepuasan atas hubungan kerja dengan rekan kerja lainnya.</li> </ol>	kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja.	

*Optimalisasi Kinerja Kua Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji  
Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor*

Lingkungan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di KUA</li> <li>2. Lingkungan Kerja yang kurang mendukung karna posisi KUA tepat berada di pinggir jalan</li> <li>3. Kebisingan</li> <li>4. Sirkulasudara</li> </ol>	Menurut Sutrisno (2016) dalam indiyati et al., 2018. Lingkungan kerja adalah kesusruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.	Tidak Optimal
Loyalitas dan Komitmen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menyelesaikan tugas dengan baik</li> <li>2. Kedisiplinan diri dan pekerjaan</li> <li>3. Integritas kerja</li> </ol>	Menurut Kreitner dan kinicki (2010) komitmen merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi.	Optimal
<b>Komponen Kinerja</b>	<b>Pengukuran Kinerja</b>	<b>Teori</b>	<b>Hasil</b>

Kedisiplinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu kerja</li> <li>2. Mentaati pada peraturan atau kode etik pegawai</li> <li>3. Bertanggung jawab dalam mengerjakan tugas</li> </ol>	Menurut Thomas Gordon, Disiplin adalah perilaku dan tata tertib yang sesuai dengan peraturan dan ketetapan, atau perilaku yang diperoleh dari pelatihan yang dilakukan secara terus menerus.	Optimal
Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi sebelum dan sesudah dalam bekerja</li> </ol>	Pengertian evaluasi menurut Wrigstone, dkk mengatakan bahwa evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilainilai.	Optimal

<b>Komponen Kerja</b>	<b>Pembahasan</b>	<b>Analisa</b>
-----------------------	-------------------	----------------

*Optimalisasi Kinerja Kua Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji  
Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor*

Pengalaman	Hal ini sesuai dengan pernyataan H. Junaedi selaku badan penyuluhan dalam bimbingan manasik haji, beliau mengatakan bahwa: “ <i>Untuk menjadi pembimbing manasik haji sekarang kebijakan dari Kementerian Agama memiliki sertifikasi</i> ”	Sangat setuju bahwa untuk menjadi pembimbing haji tidak hanya sekedar dari pengalaman yang sudah pernah berangkat haji atau umroh. Namun demikian, Dengan adanya kebijakan pemerintahan keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji
------------	--	--

	<p><i>pembimbing haji, jadi tidak sembarang menjadi seorang pembimbing karena harus paham betul mengenai perhajian. Selain dari itu sebagai pegawai KUA bagian bidang lainnya harus memiliki keahlian dalam IT (Ilmu Teknologi) berbasis komputer ya”<sup>1</sup></i></p>	<p>dan Umroh (DITJEN PHU) berdasarkan landasan hukum penyelenggaraan sertifikasi pembimbing manasik haji nomor: D/223 Tahun 2015 tentang pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji dan Umrah dan keputusan Dirjen PHU D/127/2016 tentang perubahan atas keputusan Dirjen PHU D/223/2015, sebagai pedoman bagi pihak yang terlibat dalam</p>
--	---	---

---

<sup>1</sup> H. Junaedi, Wawancara Tanggal 30 November 2021 pukul 11.25

		pelaksanaan sertifikasi. <sup>23</sup> harus bersertifikat sudah termasuk untuk penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh (PIHU) dan penyelenggaraan perjalanan haji khusus (PIHK) agar memberikan jaminan kepada jamaah haji bahwa mereka betulbetul memiliki kemampuan dan profesional.
--	--	---

<sup>2</sup> [https://simlitbangdiklat.kemenag.go.id/simlitbang/spdata/upload/policy\\_paper/16](https://simlitbangdiklat.kemenag.go.id/simlitbang/spdata/upload/policy_paper/16)

Kejujuran	<i>“ melihat dari sisi karakter kinerja</i>	Kejujuran sangat penting untuk
	<i>masing-masing ya, harus memiliki jujur yang terpenting, etos kerja, kemampuan, dan pengalamannya.”</i>	meningkatkan dan Mengembangkan diri apalagi dalam suatu lembaga karena kejujuran adalah modal utama yang akan diterima oleh lembaga seperti jujur dalam mengelolan tugas yang dikerjakan. Dengan kejujuran maka akan lebih dipercaya, bahkan dalam bekerja akan merasa lebih giat bekerja karena akan dihargai dan dihormati dengan sikap kejujuran.
Kepribadian	<i>“ sifat sopan santun dalam memberikan pelayanan, melayani dengan baik, saling menyapa, dan tidak lupa selalu mengucapkan terimakasih”.</i>	Untuk karakter para pegawai KUA Cileungsi sudah tidak perlu diragukan, karena semuanya sudah dinilai dan dipandang cukup baik.

<sup>3</sup> [.Policy Paper Sertifikasi Pembimbing Haji \[2-4-2021\].pdf](#) diakses 04 Januari 2022 pukul : 23.57

*Optimalisasi Kinerja Kua Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji  
Tingkat Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor*

Pengetahuan	<i>“ya, itu sesuai kontruksi yang sesuai dengan bidangnya masing-masing”</i>	Maka pembekalan pengetahuan tersebut dirasa harus menguasai segala bidang termasuk dalam pelayanan bimbingan haji.
Kepemimpinan	<i>“Untuk kepemimpinan dari atasan yang sangat ya sangat baik, saling bekerja sama satu sama lain tidak membedakan</i>	Seorang pemimpin yang baik dan bijak selalu memberikan kermahannya kepada siapapun, melalukan perintah sesuai prosedur program KUA dan tidak
	<i>posisi jabatan saling berhubungan baik”.</i>	membedakan status sosial diantaranya berhubungan baik satu sama lain dengan pegawai.
Kepuasan Kerja	<i>“ bekerja dengan sebaik mungkin, melakukan pekerjaan sehari-sehari dengan baik, dan terus mengkoordinasikan seluruh pegawai dalam program di KUA”.</i>	perasaan yang berhubungan dengan kebutuhan atau pencapaian yang telah terpenuhi, seperti hasil pelayanan dalam bimbingan manasik haji thn 2019 telah berjalan dengan baik dan lancar sesuai rencana.

<p>Lingkungan Kerja</p>	<p><i>“ dilihat sekarang saja ada perbaikan jalan depan KUA jadi untuk sekarang memang kurang nyaman.”</i></p>	<p>Dilihat dari observasi dan hasil wawancara lingkungan sekitar Suasana kerja kurang nyaman apalagi yang telah dipaparkan sebelumnya adanya perbaikan jalan, namun tetap menyenangkan, bersih, dan saling bekerja sama menciptakan sebuah pekerjaan.</p>
<p>Loyalitas dan Komitmen</p>	<p><i>“ pastinya sudah terbina dan terbiasa, siap dalam bekerja melayani kapan saja.”</i></p>	<p>sikap yang mengupayakan untuk kepentingan orang lain (melayani) demi pencapaian sesuai tujuan yaitu terlayani dengan hasil memuaskan dengan memberikan tenaga dan</p>
		<p>tanggung jawab yang lebih.</p>
<p>Evaluasi Kerja</p>	<p><i>“ melakukan evaluasi selalu dilakukan sebelum dan sesudah bekerja itu pasti karena untuk menjadi penilaian kedepannya lebih baik lagi.”</i></p>	<p>sebagai mengukur sebuah keberhasilan kinerja pegawai dalam bekerja yang dapat mengidentifikasi kemajuan kinerja lebih baik.</p>

Penilaian kinerja merupakan sebagai tolak ukur kriteria keberhasilan kinerja pegawai yang dilakukan dengan cara melihat pencapaian standar kerja yang ditentukan, selalu mengevaluasi sebelum atau sesudah saat adanya komplain dari masyarakat pada pelayanan. Dengan menilai kinerja dilakukan secara subyektif tidak memilih namun keseluruhan pegawai. Dan Kinerja pegawai sangat diharapkan sebagai fungsi dan bersikap sesuai dengan tugas yang dibebankan melayani pada calon jamaah sebagaimana memberikan hal yang positif sehingga sikap yang dimiliki pegawai harus sopan santun, melayani dengan baik, dan menyampaikan rasa terimakasih atas kepercayaan yang mereka berikan daripada pelayanan KUA. Setiap masing-masing pegawai sudah ditetapkan bagian pekerjaan di jadikan harapan bagi KUA mampu untuk menunjukkan sebagai kinerja yang baik dan memberikan kontribusi dengan maksimal sesuai target pencapaian organisasi.

### **Optimalisasi Kinerja KUA dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji**

Optimalisasi adalah sebagai ukuran dimana semua kebutuhan terpenuhi dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan dengan harapan sesuai pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

*“optimal itu maksimal dalam memberikan pelayanan di bidang bimbingan manasik haji. Untuk memaksimalkan kinerja KUA yang pertama memberikan pelayanan secara prima itu penting sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas.”*

Kinerja pegawai sangat diharapkan sebagai fungsi dan bersikap sesuai dengan tugas yang dibebankan melayani pada calon jamaah sebagaimana memberikan hal yang positif sehingga sikap yang dimiliki pegawai harus sopan santun, melayani dengan baik, dan menyampaikan rasa terimakasih atas kepercayaan yang mereka berikan daripada pelayanan KUA.

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji adanya buku paket bimbingan manasik namun terdapat kurang praktis. Waktu bimbingan terlalu singkat hanya dilakukan 6 kali saja.

Bagaimana KUA mengelola para pegawai organisasi secara efektif dan efisien, agar tujuan organisasi dapat disertai efisiensi yang tinggi?

Sebenarnya tenaga kinerja di KUA yang sangat relatif kurang, maka dari itu untuk perhajian tidak terkhususkan, namun tidak menuntut kemungkinan bahwa pegawai tetap memberikan pelayanan dari semua keperluan apapun dengan baik, sehingga setiap tahunan para pegawai akan membuat hasil laporan kerja selama ini agar memudahkan dalam menilai kinerja, adapun secara hasil laporan tersebut sudah mencapai target yaitu kepuasan pelayanan terhadap jamaah dan masyarakat.

Disini kinerja KUA menggambarkan bahwa berupaya melakukan semaksimal mungkin dalam pelayanan terutama dalam bidang bimbingan manasik haji. KUA mempunyai sasaran kerja yang akan dicapai yaitu salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini tentunya diwujudkan oleh KUA agar pegawai bisa memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat atau calon jamaah. Namun KUA kecamatan

Cileungsi sendiri tidak menargetkan pekerjaan tetapi sesuai pada masyarakat yaitu pelayanan dan melayani dengan baik. Juga diperhatikan bahwa tenaga kinerja KUA yang sangat relatif kurang, bahkan data yang didapat kinerja KUA terdapat 10 orang saja, termasuk salah satunya ada dalam di bidang penyuluhan bimbingan manasik haji hanya satu orang saja. Karena KUA memiliki banyak peran yang dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, sebagai berikut: admnistrasi, bimbingan masyarakat islam, bimbingan pernikahan, zakat dan wakaf, ketatausahaan dan pelayanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji reguler.

Jadi, pelayanan di lakukan pada prinsipnya yang menjadikan tanggung jawab dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dilihat dari sarana dan prasarana KUA sangat tidak memadai di KUA apalagi setiap melakukan kegiatan bimbingan manasik haji dilakukan ditempat KBIH yang berada di sekitar Kecamatan Cileungsi. Tetapi sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan sangat baik adanya mengevaluasi setiap program yang telah dikerjakan.

Setelah menjelaskan mengenai optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan, maka dapat dapat diketahui jika Kinerja KUA sudah optimal dalam pelayanan bimbingan manasik haji atau belum. Maka Dalam penelitian ini penulis berupaya meneliti sesuai realita yang terjadi di KUA kecamatan cileungsi kabupaten bogor terkait optimalisasi kinerja pelayanan bimbingan manasik haji, apakah pelayanan di KUA kecamatan cileungsi kabupaten bogor sudah optimal (mkasimal) atau belum, karena dengan mengoptimalkan kinerja KUA dalam pelayanan maka memiliki upaya-upaya mengoptimal kinerja KUA dalam pelayanan yaitu

1. Adanya aturan kode etik kinerja mengenai norma dan asas yang harus diterima oleh pegawai sebagai landasan tingkah laku.
2. Bertanggung jawab setiap pekerjaan yang dikerjakan
3. Saling bekerja sama dalam melakukan pekerjaan yang ada di KUA
4. Pemimpin atau kepala KUA memberikan contoh keteladanan terhadap pegawai
5. Menciptakan suasana kerja yang nyaman
6. Pegawai memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan calon jamaah haji, yaitu sopan santun, sapa, senyum dan mengucapkan terimakasih.

Dengan adanya penelitian yang tidak hanya menganalisa satu sumber namun terdapat beberapa sumber, belum memaksimalkan pelayanan bimbingan manasik haji, bahwa pelaksanaan bimbingan manasik di Knator Urusan Agama kecamatan cileungsi kabupaten bogor selama ini masih belum cukup efektif. Seperti problematika mengenai hal buku paket bimbingan manasik haji memang sudah praktis namun dalam biaya dan pendistribusian buku terkadang lambat, kurangnya masa waktu dalam bimbingan manasik haji yang terlalu singkat, tenaga kinerja khususnya petugas bimbingan manasik haji sangat kurang, sarana dan prasarana minim karena belum memadai adanya keterbatasan tempat yang tidak begitu memungkinkan, serta pelaksanaan dan hasil kegiatan selama manasik belum memenuhi standar.

Karena salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu adanya dari kinerja pegawai dan fasilitasi sarana dan prasarana yang memadai yang dapat menunjang dan meningkatkan proses pelayanan.

## **KESEIMPULAN**

pada bab ini dapat diambil kesimpulan dari data penelitian yang telah penulis lakukan mengenai optimalisasi kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor adalah sebagai berikut:

Kinerja KUA tingkat kecamatan cileungsi kabupaten bogor sudah cukup baik namun perlu adanya optimalisasi pegawai untuk lebih di tambahkan pegawai agar pelayanan bimbingan manasik haji lebih maksimal lagi, berikut upaya –upaya mengoptimalkan kinerja KUA dalam pelayanan bimbingan manasik haji sebagai berikut:

1. Adanya aturan kode etik kinerja mengenai norma dan asas yang harus diterima oleh pegawai sebagai landasan tingkah laku.
2. Bertanggung jawab setiap pekerjaan yang dikerjakan
3. Saling bekerja sama dalam melakukan pekerjaan yang ada di KUA
4. Pemimpin memberikan contoh keteladanan terhadap pegawai
5. Menciptakan suasana kerja yang nyaman
6. Pegawai memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan calon jamaah haji, yaitu sopan santun, sapa, senyum dan mengucapkan terimakasih.

Namun setiap organisasi pasti ada kelebihan dan kekurangan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Pelayanan di KUA kecamatan cileungsi kabupaten bogor sejauh ini sudah cukup baik, namun perlu adanya lebih ditingkatkan jumlah kinerja pegawai khususnya pada penyuluhan dan bimbingan manasik haji sesuai dengan harapan KUA dan calon jamaah haji. Dan sangat

perlu adanya sarana dan prasarana lebih ditingkatkan kualitas fasilitas yang memadai agar tidak jadi satu tempat dengan yang lainnya.

Dari penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor, maka penulis dapat menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberi manfaat, antara lain:

1. Sangat diperlukan penambahan jumlah pada sumber daya manusia atau kinerja pegawai KUA karena sebagai salah satu faktor yang diperlukan dalam suatu berorganisasi. Dan lebih pentingnya sumber daya manusia seharusnya dapat dikelola dan dipersiapkan dengan baik sehingga dapat menjadikan penggerak suatu organisasi yang optimal. Apalagi sumber daya manusia yang sangat luas pengetahuannya tentang manasik haji.
2. Memfasilitasi sarana dan prasarana yang memadai serta aset pemeliharaan khususnya di bidang bimbingan manasik haji di KUA, supaya KUA sendiri dapat melaksanakan penyelenggaraan bimbingan manasik haji dengan profesional dan baik tanpa harus dilakukan diluar lingkungan KUA atau tempat lain seperti halnya di KBIH.
3. Menurut dari kesimpulan penelitian saya ini, bahwa masih perlu adanya evaluasi pada setiap kinerja pegawai pada setiap kegiatan bimbingan manasik haji agar dapat melengkapi kekurangan dan memperbaiki yang ada. Dengan begitu KUA dapat memberikan pelayanan bimbingan manasik haji yang sesuai dengan kebutuhan calon/jamaah haji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M. Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012)
- Amir M. Taufiq, *Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011) Cet ke1.
- Creswell John W, 2013. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed Edisi ketiga cetakan ke III*.
- Faosal Sanafiah, *Dasar dan Teknik Penelitian Keilmuan Sosial* (Surabaya: Graha Ilmu, 2006)
- Faqih Ainur Rahmi, *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press 2001).
- Fatoni Abdurrahman, *Metododologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).
- Fauzi, Akhmad dan Hidayat, Rusdi NA, *Manajemen Kinerja*, ( Jawa Timur: Airlangga University Press, 2020).
- Grafindo Persada, 2012).

- Hasan Alatif dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003).
- Husein Umar, *Riset SDM Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997).
- Jurnal ilmiah Ekonomi Bisnis Volume 24 No. 1 April 2019
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), h. 800
- Kartono Ahmad, Msi, *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Ciputat 2017.
- Lijan dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*, ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011).
- Lijan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017).
- Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, ( Jawa Tengah, Lakeisha, 2019). Hal, 2022
- Moeheriono, *pengukuran kinerja berbasis kompetensi*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Perpustakaan PUPR: Bumi Askara, 2006 )
- Profile Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor Tahun 2019.
- Pusat Bahasa, Kamus Bes Rismawati, dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, (Celebes Media Perkasa, 2021).
- 2003).
- Samuel Warella .Y, dkk, (Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Yayasan Kita Menulis, 2021).
- Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian kuantitatif & kualitatif*, (Yogyakarta: Shadily, Kamus Inggris-Indonesia.
- Siagian Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarata: Bumi Aksara, 2003).
- Sudaryono, *Pengantar Manajemen* (Cet. 1; Jakarta: PT. Buku Seru, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sukardi Dewa Ketut, *Proses Bimbingan dan Penyuluha*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995).
- Surayin, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Bandung: Yrama Widya, 2007).
- Tim Prima Pena, *Kamus Bahasa Indoensia*, (Gita Media Press, 2015). Usaha Nasional 2002).
- Wawancara Bapak H. Juanedi penyuluh, pembimbing Urusan Haji dan umrah di Kecamatan cileungsi 30 November 2021
- Wawancara bersama Bpk. Hj. Junaedi Penyuluh, pembimbing Urusan Haji & Umroh KUA Cileungsi, tanggal 30 November 2021

## **Jurnal**

Hery, *Manajemen Kinerja*, ( Jakarta: PT Grasindo, 2019) hal: 11-12. Dalam

- Skripsi Ruri Nova Andrianti, Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung, Tahun 2020.
- Kasmir, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006). h. 34 dikutip skripsi Nadiyah Ibrahim “Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama’ah, tahun 2019 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- Mayuroh Ayu, skripsi sarjana “Optimalisasi Bimbingan dan Pelayanan Ibadah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Alia Indah Wisata Tahun 2014”, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), hal: 97-98
- Nasution S, Metode Penelitian Naturalistik Kuantitatif (Bandung: Tarsito, 1999),
- Nova Ruri, Skripsi Sarjana: “Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan enggal kota bandar lampung” , Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020)
- Randupandojo Heidjrachman, Evaluasi Pekerjaan, (Yogyakarta: BPFE, 1985), hal: 32. Skripsi Ruri Nova Adrianti “optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan enggal kota bandarlampung, tahun 2020.
- Suharti, Kinerja Pegawai, h. 14. Skripsi Muh. Faisal “Peran Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Knator Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone”. Tahun 2019
- Sidik Machfud, Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Maningkatkan kemampuan Keuangan Daerah, Artikel, 2001
- Wildayati Resti, Dindin Solahudin, Arif Rahman, “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, Jurnal Ilmiah
- Winardi, Pengantar Manajemen Penjualan, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996)

### **Sumber lain**

- Menakar Regulasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji-Kemenag [https://simlitbangdiklat.kemenag.go.id/simlitbang/spdata/upload/policy\\_paper/16202930415.Policy Paper Sertifikasi Pembimbing Haji | 2-4-2021\] .pdf](https://simlitbangdiklat.kemenag.go.id/simlitbang/spdata/upload/policy_paper/16202930415.Policy%20Paper%20Sertifikasi%20Pembimbing%20Haji%20-%202021.pdf) diakses tanggal 24 Januari 2022
- Optimalisasi Peanan Badan Pembinaan Keagamaan (BPK) Sebagai Badan Pembinaan Keagamaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. <http://repository.uinsuska.ac.id/4380/3/10.%20BAB%2011%281%20.pdf> diakses, 03-122021
- UU 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. diakses pada [www.bpkb.go.id](http://www.bpkb.go.id) diakses 24-03-2021