

## LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)**

##### **A. Kepala Kantor Kemenag Kolaka Utara**

1. Bagaimana profil Kantor Kementerian Agama Kolaka Utara?
2. Apa visi dan misi dari Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?
3. Apa tujuan dan fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?

##### **B. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kolaka Utara**

1. Apa pengertian manajemen menurut bapak dan seberapa penting manajemen di Seksi PHU?
2. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di era pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?
3. Bagaimana penerapan fungsi manajemen perencanaan di Seksi PHU pada era pandemi Covid-19?
4. Bagaimana penerapan fungsi manajemen pengorganisasian di Seksi PHU pada era pandemi Covid-19?
5. Bagaimana prosedur pelayanan di Seksi PHU di era pandemi Covid-19?
6. Bagaimana penerapan fungsi manajemen pelaksanaan di Seksi PHU di era pandemi Covid-19?
7. Apakah pelaksanaan sudah sesuai standar yang ada?

8. Bagaimana penerapan fungsi manajemen pengawasan di Seksi PHU di era pandemi Covid-19?
9. Bagaimana unsur-unsur manajemen (manusia,bahan, mesin, metode, uang dan pasar) yang diterapkan di Seksi PHU di era pandemi Covid-19?
10. Pelayanan dalam bentuk administrasi apa saja yang ada di Seksi PHU?
11. Pelayanan dalam bentuk barang apa saja yang ada di Seksi PHU?
12. Pelayanan dalam bentuk jasa apa saja yang ada di Seksi PHU?
13. Bagaimana standar pelayanan jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?
14. Bagaimana alur pelayanan jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?
15. Bagaimana strategi yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di era pandemi Covid-19?

### **C. Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kolaka Utara**

1. Bagaimana pelayanan jemaah haji di era pandemi Covid-19?
2. Menurut ibu apa yang dimaksud dengan optimalisasi dalam memberikan pelayanan?
3. Kebijakan apa saja yang dilakukan Seksi PHU menyikapi penundaan keberangkatan selama 2 tahun akibat pandemi Covid-19?
4. Apa saja inovasi yang dilakukan Seksi PHU di era pandemi Covid-19?
5. Bagaimana meningkatkan pelayanan di era pandemi Covid-19?
6. Apa saja bahan standar pelayanan yang diterapkan di Seksi PHU dalam melayani masyarakat di era pandemi Covid-19?

7. Apa yang membedakan manajemen pelayanan haji sebelum dan selama adanya Covid-19?
8. Bagaimana sistem kerja selama pandemi Covid-19 di Seksi PHU?
9. Bagaimana prosedur pelayanan di Seksi PHU?
10. Berapa lama estimasi waktu pelayanan yang ada di Seksi PHU?
11. Adakah biaya pelayanan di Seksi PHU?
12. Sarana dan prasarana apa saja yang mendukung di era pandemi Covid-19?
13. Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di era pandemi Covid-19?
14. Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di era pandemi Covid-19?

#### **D. Calon Jemaah Haji**

1. Bagaimana pelayanan yang diterima pada Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?
2. Apa saja fasilitas yang didapatkan dari pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?

## HASIL WAWANCARA

### 1. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber** : H. Muhammad Kadir Azis Al-Yafie, S.Ag., M.Si.

**Jabatan** : Kepala Kemenag Kab. Kolaka Utara

**Waktu Wawancara** : 20 Januari 2022

No.	Interviewer	Interviewees
1.	<p>Bagaimana profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara?</p>	<p>Kalau bicara profil lengkap saya sebenarnya tidak terlalu paham tahun berapa dibangun karena saya juga baru 1 tahun disini tetapi Kementerian Agama ini sudah terbentuk sejak daerah otonomi baru untuk Kolaka Utara. Namun kantor itu kalau tidak salah dari tahun 2005, tapi nanti kita lihat tahun tepatnya. Yang pertama dipimpin dengan Alm. Pak H. Muslimin Nur sampai dengan tahun 2016 dan 2016 sampai tahun 2021 kemarin dipimpin dengan pak Drs. H. Baharuddin, M.Si habis itu dilanjut dengan saya 2021 kemarin sampai hari ini. Yang kedua, Kementerian Agama Kolaka Utara itu punya visi sama untuk membantu pemerintah dalam memberikan pemahaman dan pengamalan ajaran agama di masyarakat membantu pemerintah. Kita disini terdiri dari beberapa seksi, seksi yang menjadi membantu kepala kantor namanya ada kasubbag tata</p>

	<p>usaha yang membantu kepala kantor dalam hal administrasi keuangan dan sebagainya. Yang kedua, ada namanya seksi bimbingan masyarakat Islam yang salah satu tugasnya adalah yang bersifat agama, rumah ibadah Islam, membawa di kantor KUA yang mengurus masalah pernikahan, yang mengurus MTQ dan sebagainya. Selanjutnya ada lagi namanya kepala seksi pendidikan madrasah yang mereka itu bertugas untuk mengkoordinir pelaksanaan tugas kepala kantor khususnya dalam hal pendidikan madrasah mulai dari RA, MI, MTs sampai dengan Madrasah Aliyah. Selanjutnya ada lagi seksi pakis. Pakis itu yang membawahi atau menangani tentang keguruan agama dalam hal ini guru-guru agama Islam yang ada di sekolah-sekolah umum, yang kedua dia membawahi pondok pesantren jadi ada pondok pesantren kan yang membawahi Kementerian Agama di bawah Pakis. Selanjutnya adalah lagi seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang jadi sasarannya kita, dimana salah satu fungsi dari PHU adalah selain melakukan memberikan pemahaman terhadap masyarakat tentang bagaimana penyelenggaraan haji, persiapan pemberangkatan haji termasuk proses</p>
--	--

		<p>pendaftarannya jemaah haji, proses pemberangkatan jemaah haji semua di bawah mereka yang diawali dengan pendaftaran haji itu sendiri. Pokoknya semua berurusan dengan haji dan umrah ada semua disitu. Yang terakhir ada namanya penyelenggara zakat dan wakaf yang salah satu fungsi mereka adalah melakukan penyelenggaraan atau mengkoordinir semua kegiatan kepala kantor yang berhubungan dengan wakaf dan zakat. Dengan kita dibawahi dengan beberapa madrasah negeri, beberapa madrasah swasta dan kantor KUA.</p>
2.	<p>Saya juga ingin mengkonfirmasi pak, kemarin saya lihat di Telisik.id katanya antrian akan terus bertambah terlebih lagi 2 tahun. Dan daftar tunggu jemaah haji di Kolut itu ada 3.600 lebih menurut pernyataan bapak?</p>	<p>Iya memang betul. Kalau data terakhir itu, data bulan September kalau tidak salah. Tapi nanti kalau mau cari data lebih bagus, nanti jalan-jalan ke Kanwil, nanti di Kanwil itu akan dapat informasi per-kabupaten/kota yang lebih dalam lagi. 3.621, tepatnya itu. Akan bertambah terus, memang itu data per September kayaknya bukan per Februari. September itu 3.621 untuk Kolaka Utara, tapi itu untuk Kolaka Utara. Kita tidak bicara masalah keseluruhan, kalau kita bicara masalah keseluruhan se-Sulawesi Tenggara mungkin akan lebih besar lagi karena kalau Sulawesi Tenggara sekarang daftar tungguanya per Juli 2021 itu sudah</p>

		menyentuh 46.915 orang se-Sultra. Tapi kalau kita disini 3000+ itu dengan masa antri kurang lebih 25 tahun.
--	--	---

## 2. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Suparman, S.Ag.**

**Jabatan : Kepala Seksi PHU Kemenag Kolaka Utara**

**Waktu Wawancara : 26 Januari 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Apa pengertian manajemen menurut bapak dan seberapa penting manajemen di Seksi PHU?	Manajemen itu sebuah prinsip yang berkaitan dengan pengorganisasian. Makanya ada yang seperti suatu perencanaan, membangun organisasi, ada yang menggerakkan serta ada yang mengendalikan organisasi itu sendiri. Adapun pentingnya manajemen di Seksi PHU itu sangatlah penting bahkan sangat dibutuhkan, karena semua pekerjaan yang ada di Seksi PHU itu pasti diawali dengan sebuah perencanaan yang matang sampai pada pelaksanaannya. Bahkan setelah dilaksanakannya pun akan dilaporkan serta dievaluasi. Manajemen di Seksi PHU itu bisa dilihat melalui pembagian tugasnya atau biasa kita kenal dengan pengorganisasian, ada operator SSKOHAT yang menangani SSKOHAT, ada

		penerimaan pendaftaran pendataan haji serta ada juga yang menangani masalah administrasi.
2.	Bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di kantor pak selama pandemi?	Alhamdulillah lancar dengan catatan harus mengikuti aturan protokol kesehatan dan pastinya ada manajemen yang terkandung didalamnya seperti itu tadi harus sesuai dengan prosedur layanan yang ada, terlebih lagi di masa pandemi ini.
3.	Bagaimana penerapan fungsi manajemen perencanaan di Seksi PHU pak selama pandemi?	Penerapan perencanaan di Seksi PHU disini itu pastinya harus disusun dengan jelas agar memudahkan pegawai yang ada untuk melaksanakan setiap tugasnya biar bisa memberikan kontribusi yang baik untuk mencapai tujuan yang memang sudah ditargetkan dari awal. Seperti pelayanan disini selama pandemi harus benar-benar diberikan terbaik, karena bisa dilihat selama pandemi ini agak kesusahan jadi kami yang di Seksi PHU harus memperhatikan hal-hal yang seperti itu di pelayanan. Kemudian memperhatikan pekerjaan apa saja yang telah pegawai di Seksi PHU laksanakan dalam setiap bulan atau tahunnya.
4.	Bagaimana penerapan fungsi manajemen	Penerapan pengorganisasian di Seksi PHU juga tidak kalah pentingnya karena itu sistem kerja sama dengan beberapa orang atau pegawai yang ada



	<p>pengorganisasian di Seksi PHU pak selama pandemi ini?</p>	<p>disini dengan pembagian tugas yang sudah ditentukan sebelumnya agar pekerjaan setiap pegawai lebih jelas dan pastinya agar pekerjaannya lebih mudah karena memang sudah dibagi tugasnya sesuai tupoksinya masing-masing serta yang paling penting tetap menjalankan protokol kesehatan, karena di Seksi PHU itu banyak kerja tim untuk selesaikan pekerjaannya.</p>
5.	<p>Bagaimana prosedur pelayanan di seksi PHU selama pandemi?</p>	<p>Sama ji sebelum-sebelumnya, tidak ada perbedaan hanya dibatasi dalam masuk ruangan artinya ada pembatasan masuk di ruangan hanya 5 orang yang bisa masuk, tidak bisa masuk lebih dari itu.</p>
6.	<p>Bagaimana penerapan fungsi manajemen pelaksanaan di Seksi PHU pak di masa pandemi ini?</p>	<p>Untuk pelaksanaan secara alur pendaftaran itu pastinya setiap pengunjung ke PTSP dulu, tapi sebelumnya itu sudah memang cuci tangan, pake <i>handsanitizer</i> dan pakai masker kemudian satpam yang ada di depan itu dia tanyakan kepentingannya apa, setelah ditau kemudian nanti disuruh menunggu di ruangan antrian dan nantinya ke ruangan untuk dilayani dan itu tadi selalu dipastikan pengunjung itu harus pakai masker. Bukan hanya pengunjung, setiap pegawai disini juga ketika melayani harus pakai masker.</p>

7.	Berarti pelaksanaan sudah sesuai standar yang ada pak?	Iya sudah sesuai.
8.	Bagaimana penerapan fungsi manajemen pengawasan di Seksi PHU pak selama pandemi berlangsung?	<p>Kalau proses pengawasan di sini selama pandemi itu yah yang diawasi perihal prosesnya yang paling penting. Selain itu, pengawasan juga dilakukan biar hasil kerja yang didapat itu maksimal serta bisa mencapai sasaran dan tujuannya. Pengawasan pastinya dilakukan oleh setiap pimpinan, termasuk saya ke pegawai yang ada di sini saya awasi terkait pekerjaannya. Kemudian Kepala Kantor Kemenag mengawasi seksi-seksi yang ada di kantor sini termasuk Seksi PHU serta yang lebih tinggi lagi terkait pengawasan pastinya dilakukan sama Kanwil Provinsi Sultra atau yang ada di pusat, biasanya itu dilakukan Monitoring dan Evaluasi atau sering disebut dengan Monev terkait tugas-tugas yang ada di Seksi PHU.</p>
9.	Kemudian pak, bagaimana unsur-unsur manajemen seperti manusia, bahan, mesin, metode, uang serta	Yang pertama itu manusia atau biasa kita sebut dengan SDM. Nah SDM yang ada di Seksi PHU itu alhamdulillah sesuai dengan job deksripsi masing-masing sudah bagus semua, mumpuni di bidangnya masing-masing. Terlebih selama pandemi ini memang agak kurang pelayanan karena kurang

	<p>pasar yang diterapkan di Seksi PHU selama pandemi?</p>	<p>yang mendaftar tapi tetap ditekankan untuk kasih pelayanan yang terbaik.</p> <p>Adapun terkait uang, selama pandemi ini kita itu punya dana DIPA atau Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. Jadi masing-masing Seksi itu punya anggaran khusus kaitannya dengan penanggulangan adanya Covid-19. Misalnya, pengadaan <i>handsanitizer</i> di ruangan, pengadaan masker dan sebagainya yang terkait dengan penanggulangan pandemi ini agar terhindar.</p> <p>Kalau metode yang dipakai selama pandemi ini salah satunya itu dilakukan rapat koordinasi tentang pembatalan haji tahun 2021. Kemudian setelah rapat diharapkan pihak-pihak yang telah hadir di rapat itu mampu mensosialisasikan pembatalan tersebut sesuai Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021. Bukan hanya mensosialisasikannya tapi juga diharapkan yang hadir mampu memberikan informasi yang menjejukkan kepada calon jemaah haji karena pembatalan haji itu dilakukan semata-mata karena alasan kesehatan, keamanan serta keselamatan para calon jemaah haji. Dan kami pun yang ada di Seksi PHU pastinya tetap memberikan informasi yang</p>
--	---	--

		<p>jelas kepada masyarakat Kolaka Utara khususnya kepada calon jemaah haji.</p> <p>Kalau mesin yang terkait di Seksi PHU, bisa dilihat mungkin yang ada di dalam ruangan apa saja dan untuk bahan yang ada yah sesuai standar yang ada saja karena ketentuannya harus dilaksanakan.</p> <p>Dan untuk pasar di Seksi Haji sendiri itu tentunya seluruh umat Islam yang ada di Kabupaten Kolaka Utara. Sejauh ini, kegiatan-kegiatan yang berkaitan di kantor secara keseluruhan di <i>upload</i> di media sosial seperti <i>Instagram</i> dan <i>Facebook</i>. Untuk penggunaan media sosial lainnya akan kami usahakan agar lebih eksis sehingga penyebaran informasi untuk seluruh umat muslimin khususnya masyarakat Kolaka Utara lebih mudah bagi yang membutuhkan layanan.</p>
10.	Pelayanan dalam bentuk administrasi apa saja yang ada di Seksi PHU pak?	Pelayanan administrasi di sini ada pendaftaran jemaah haji, pembuatan paspor umrah, pelimpahan porsi karena wafat dan karena sakit permanen, pembatalan haji karena wafat dan karena suatu hal.
11.	Kalau pelayanan barangnya pak, apa saja?	Kalau pelayanan barang, di Seksi PHU Kemenag Kolaka Utara itu tidak menyediakan layanan dalam bentuk barang.

12.	Pelayanan dalam bentuk jasanya pak, apa saja?	Adapun untuk pelayanan dalam bentuk jasa, di Seksi PHU Kemenag Kolut itu meliputi semua jenis layanan yang ada di Seksi PHU Kemenag Kolut.
13.	Bagaimana standar pelayanan jemaah haji di Kantor Kemenag di sini pak?	Kalau untuk standar pelayanan jemaah haji di Kantor Kemenag Kolut sendiri itu yang paling utama pastinya harus memenuhi persyaratan yang ada seperti harus ada buku tabungan haji minimal 20 juta, foto copy KTP atau domisili, foto copy kartu keluarga, surat keterangan sehat atau berbadan sehat dari puskesmas, foto copy ijazah, foto copy akte kelahiran, foto copy buku nikah yang sudah menikah kalau yang belum ndak dengan foto latar putih ukuran 3×4 1 lembar dan 4×6 6 lembar.
14.	Kemudian pak, bagaimana alur pelayanan jemaah haji disini pak?	Kalau untuk alur pendaftaran haji, harus memenuhi persyaratannya dulu seperti sebelumnya saya sebutkan. Setelah lengkap itu baru mendaftarkan diri di ruangan dan menunggu untuk diinput datanya.
15.	Bagaimana strategi yang digunakan Kantor Kemenag pak untuk meningkatkan	Kalau untuk strategi saat ini yah cuma strateginya itu masih di tentang pelayanan dengan memperhatikan prokes yang ada, misalnya itu hanya 5 orang yang bisa masuk ke ruangan. Yang

<p>kualitas pelayanannya kepada para calon jemaah haji di masa pandemi ini?</p>	<p>lainnya itu harus menunggu, tidak seperti kemarin itu biar banyak bisa masuk semua kan sekarang itu dibatasi. Karena adanya batasan seperti itu oleh karena ada namanya protokol kesehatan. Kemudian yang saat ini bisa kita lakukan di masa pandemi itu strategi dalam melayani jemaah ibadah haji agar terbangunnya citra yang positif di pandangan masyarakat. Mulai dari penyambutan jemaah ketika awal ketemu, kemudian mendaftar, sampai kepada pelaksanaan ibadah hajinya. Jadi memang strategi di pelayanan itu harus baik.</p>
---	--

### 3. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Dra. Rumliana**

**Jabatan : Menyusun Dokumen Pendaftaran dan Pembatalan Haji di Seksi PHU**

**Waktu Wawancara : 21 Januari 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	<p>Bagaimana pelayanan jemaah haji di era pandemi Covid-19?</p>	<p>Alhamdulillah seperti biasa, cuman karena memang masa pandemi ini kurang orang mendaftar tidak sama tahun-tahun sebelumnya mungkin dia pikir bahwa mungkin tertutup juga pendaftaran kan tapi selama ini tidak pernah tertutup pendaftaran haji. Memang agak kurang mendaftar karena yang</p>

		kemarin itu mulai dari tahun 2020 cuma lebih 300 pendaftar.
2.	Menurut ibu apa yang dimaksud dengan optimalisasi dalam memberikan pelayanan?	Optimalisasi itu artinya kita pelayanan maksimal, bagaimana kita melayani jemaah yang mendaftar.
3.	Kebijakan apa saja yang dilakukan seksi PHU menyikapi penundaan keberangkatan selama 2 tahun akibat pandemi Covid-19?	Kita kan di PHU itu cuman menunggu arahan dari pusat. Kalau kebijakan kita disini kan tidak ada aturan, aturan pusat kita pakai. Bahwa kita bukan kita yang menentukan berangkat tidaknya jemaah selama pandemi. Jadi kita menunggu aturan dari pusat bahwa kalau memang berangkat ya berangkat, kalau tidak ya tidak. Kita tidak bisa ambil kebijakan disini, PHU di sini tidak bisa.
4.	Adakah inovasi yang dilakukan seksi PHU selama pandemi?	Inovasinya itu ya pastinya tidak ada yang signifikan, maka kita jalankan proses kalau ada jemaah yang mendaftar dia cuci tangan dulu di luar atau pakai <i>handsanitizer</i> dan harus pakai masker sebelum masuk karena di kantor ini kan wajib pakai masker dan dibatasi juga untuk masuk ruangan selama pandemi. Jadi kalau misalnya jemaah mendaftar itu 5 yang dibiarkan masuk 1

		nanti setelah itu baru keluar dan ada yang masuk lagi.
5.	Berarti itu bu sudah masuk dalam standar pelayanan yang diterapkan di seksi PHU dalam melayani masyarakat di era pandemi?	Iya sudah masuk.
6.	Bagaimana meningkatkan pelayanan di era pandemi?	Cuma peningkatannya itu yah kita harus ada di jalur prokes kita selalu terapkan itu. Protokol kesehatan kita harus kedepankan itu, harus diperhatikan. Cuma itu yang intinya.
7.	Apa yang membedakan manajemen pelayanan haji sebelum dan selama adanya Covid-19?	Kan sebelum pandemi pelayanan haji itu tetap sama sebenarnya. Cuman karena selama pandemi itu kita harus lakukan prokes, kalau sebelumnya kan tidak, tidak pakai masker, tidak cuci tangan, tidak pakai <i>handsanitizer</i> . Tapi selama pandemi itu kan kita harus pakai itu, kita harus patuhi aturan itu.
8.	Bagaimana sistem kerja selama pandemi?	Artinya kalau ada jemaah yang mendaftar pelayanannya itu kita tidak sama dengan tahun-tahun sebelumnya kan memang jemaah banyak yang mendaftar. Tapi selama pandemi ini kayaknya kurang pendaftar, tapi pelayanan kita tetap sama.



9.	Bagaimana prosedur pelayanan di seksi PHU?	<p>Pertama itu ada kan persyaratannya. Jadi persyaratannya harus dipenuhi dulu, artinya persyaratannya itu harus ada KK, KTP, akte kelahiran terus kita arahkan ke bank untuk buka validasi baru ke sini lagi. Itu alurnya. Siapkan dulu itu persyaratannya KTP, KK, akte kelahiran, ijazah atau buku nikah terus foto terus lengkap itu datanya ke bank buka rekening dengan validasi baru ke sini mendaftar. Tidak bisa di daftar kalau tidak ada validasinya kemudian berkasnya juga tidak lengkap, belum bisa kita proses. Jadi kita harus lengkapi dulu atau ada datanya yang beda antara KK dan KTP atau akte kelahiran harus disuruh perbaiki dulu karena harus sama semua datanya. Karena tidak bisa kalau ada yang beda, harus sinkron itu beberapa data.</p>
10.	Biasanya ibu, berapa lama estimasi waktu pelayanan yang ada di seksi PHU?	<p>Sebentar ji. Artinya kalau sudah lengkap berkasnya harus kita proses paling tidak sekitaran berapa menit itu, tidak lama ji. Satu orang itu tidak sampai setengah jam lah yang penting lengkap berkasnya, kemudian jaringan juga. Tergantung dari jaringan, karena biar kita mau <i>entry</i>, kita mau input kalau jaringan bermasalah yah tidak bisa juga karena ini <i>online</i> terus ada aplikasinya.</p>

11.	Adakah biaya pelayanan di seksi PHU?	Tidak ada.
12.	Sarana dan prasarana apa saja yang mendukung di era pandemi?	Selama pandemi ini kan ada bantuan dari <i>handsanitizer</i> terus masker, itu disuruh jemaah pakai kalau memang tidak pakai jemaah dikasih masker terus harus pakai <i>handsanitizer</i> . Jadi kalau tidak pakai masker tidak dilayani, tidak dibiarkan masuk di sini. Di kasih dulu masker, bukan tidak dilayani tapi di kasih masker dulu baru dilayani. Kita harus patuh aturan selama pandemi.
13.	Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di era pandemi?	Artinya pendukungnya itu yah kita harus mematuhi aturan protokol kesehatan, memakai masker. Itu saja pendukungnya, terus jaringan kalau memang bagus jaringan yah cepat kita layani kalau tidak yah biasa juga jemaah menunggu kalau kebetulan jaringan lagi kurang bagus.
14.	Jadi apa saja ibu kalau yang terkait faktor penghambatnya?	Yah jaringan lagi. Kemudian kalau datanya belum sinkron semua belum bisa diproses. Istilahnya kan tertunda dulu, disuruh perbaiki dulu berkasnya terus jaringan kalau sudah bagus biasa sudah di telepon bagus jaringan.
15.	Bagaimana strateginya Seksi	Iya, sosialisasi di kecamatan-kecamatan selama pandemi. Terus untuk calon jemaah kita sudah

<p>PHU dalam meningkatkan pelayanannya sama jemaah bu? Strateginya mungkin ada sosialisasi ke kampung selama pandemi bu atau yang lainnya?</p>	<p>adakan manasik mandiri dengan manasik reguler. Cuma yang kita laksanakan itu untuk jemaah yang mau berangkat itu sudah diadakan manasik mandiri terus kita sosialisasi di kecamatan-kecamatan. Manasik mandiri itu atas nama jemaah bukan kita yang adakan jemaah, tapi kita yang fasilitasi. Kalau itu dilaksanakan di Kabupaten, jadi jemaah kumpul disini dari sekian kecamatan kumpul disini (di masjid). Jadi itu idenya jemaah tapi kita yang fasilitasi. Kemudian untuk jemaah yang akan berangkat itu sudah dilaksanakan manasik mandiri dengan manasik reguler. Kalau reguler kita yang laksanakan di kantor.</p>
--	---

#### 4. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber** : Samsang

**Pekerjaan** : IRT

**Waktu Wawancara** : 4 Maret 2022

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Bagaimana pelayanan yang diterima bu di Kantor Kementerian Agama sewaktu mendaftar?	Bagus ji. Karena datang ka itu hari, kan tanggal tua jadi na bilang tanggal 1 pi kita datang.
2.	Kapan ki mendaftar bu?	Ini baru-baru, pandemi memang mi.

3.	Adakah fasilitas yang kita dapat selama pelayanan?	Tidak ada ji.
----	--	---------------

### 5. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Parida**

**Pekerjaan : IRT**

**Waktu Wawancara : 4 Maret 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Bagaimana pelayanan kita terima bu di Kantor Kementerian Agama sewaktu mendaftar?	Bagus ji. Karena itu hari juga cuma 2 orang yang datang mendaftar jadi cepat pelayanannya.
2.	Tahun berapa ki mendaftar?	Ini baru-baru, pandemi memang mi ku mendaftar.
3.	Adakah fasilitas yang kita dapat selama pelayanan?	Tidak ada ji.

### 6. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Gusriani Iskandar**

**Pekerjaan : PNS Kesehatan di Puskesmas Lasusua**

**Waktu Wawancara : 5 Maret 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Bagaimana pelayanan yang kita terima bu di Kantor Kemenag sewaktu mendaftar?	Bagus ji tawwa pelayanannya baru cepat, waktu saya mendaftar cepat sekali pelayanannya karena

		<p> mungkin tidak ada orang lain saya ji itu hari. Pas saya itu hari mendaftar tidak ada orang lain kayaknya atau mungkin ada orang lain di depan ku selesai mi mereka pas saya datang lancar-lancar ji.</p>
2.	Tahun berapa ki mendaftar bu?	<p>Baru-baru ji ini, pandemi memang mi</p>
3.	Adakah fasilitas yang ibu dapat selama pelayanan?	<p>Kayaknya tidak ada ji yang begituan tawwa karena tidak ada ji yang susah. Maksudnya tidak ada ji yang perlu begitu karena tersedia ji semua.</p>
4.	Waktu mendaftar ki ada kah biaya pelayanan yang kita kasih keluar?	<p>Tidak ada. Gratis ji tawwa pelayanannya.</p>

## 7. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Khaerul Yakin**

**Pekerjaan : Mahasiswa**

**Waktu Wawancara : 5 Maret 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	<p>Bagaimana pelayanan yang kita terima di Kemenang sewaktu mendaftar?</p>	<p>Bagus, cepat juga pelayanannya.</p>

2.	Tahun berapa ki mendaftar?	Awal tahun 2021, sudah pandemi memang mi.
3.	Adakah fasilitas yang kita terima sewaktu pelayanan?	Menurut ku tidak adaji, karena kemarin itu langsung ka di data saja.

## 8. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Jusmawati**

**Pekerjaan : PNS Guru**

**Waktu Wawancara : 7 Maret 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Bagaimana pelayanan yang kita terima bu di Kantor Kemenag sewaktu mendaftar?	Alhamdulillah bagus, cepat. Hanya sedikit yang menjadi permasalahan waktu itu, kan awalnya saya minta bagaimana persyaratannya terus dia kasih saya persyaratan kemudian dia kasih, saya pergi lagi di bank tapi di bank saya tanya juga ternyata jadi foto ku itu bertumpuk. Seharusnya satu kali ji persyaratan tidak usah lagi ada dari bank, itu saja fotonya jadi foto ku ada yang dari bank ada juga ternyata sama ji. Selain dari itu alhamdulillah semuanya lancar, tidak ada ji masalah

2.	Tahun berapa ki mendaftar ibu?	Baru-baru ji saya, pandemi memang.
3.	Ada kah fasilitas yang didapat bu selama pelayanan berlangsung?	<p>Pokoknya lancar ji. Langsung dia kerja ji. Karena kan ada juga di foto pake laptopnya, dia foto ka juga. Jadi cepatnya ji karena memang langsung dia input. Jadi ada datanya langsung dia kasih masuk. Pelayanannya juga tidak lama ji, kurang lebih 15 menit lah. Itu ji barangkali yang lama kalau banyak orang atau antrian ki. Kan kebetulan waktu ku saya masuk tidak orang makanya cepat pelayanannya.</p>
4.	Adakah biaya kita keluarkan waktu pelayanan pendaftaran bu?	Tidak ada ji, gratis pelayanannya.

## 9. Transkrip Wawancara

**Nama Narasumber : Muhammad Hidayatullah Aspar**

**Pekerjaan : Mahasiswa**

**Waktu Wawancara : 7 Maret 2022**

No.	Interviewer	Interviewees
1.	Bagaimana pelayanan yang diterima di Kantor Kemenag sewaktu mendaftar?	Bagus ji. Itu hari disuruh ji ambil sidik jari sama foto juga. Terus kalau kendalanya mungkin disuruh ka lagi kesini itu hari nah masih kuliah ka juga disuruh buat tabungan haji sama foto juga baru harus foto disini juga.
2.	Tahun berapa mendaftar?	Tahun lalu (2021) bulan-bulan 10.
3.	Waktu di kantor ko lama kah pelayanannya?	Lama, 1 jam kayaknya. Karena 5 orang ka, ada juga orang lain yang dilayani.
4.	Adakah fasilitas yang ko dapat selama pelayanan?	Tidak ada ji. Karena memang langsung di input ji itu data jadi mungkin belum diperlukan ji begitu.
5.	Adakah biaya yang mu keluarkan waktu mendaftar?	Tidak ada.



### **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan peneliti adalah mengamati partisipasi Seksi PHU dalam melakukan pelayanan kepada calon jemaah selama pandemi yang meliputi:

A. Tujuan:

Untuk memperoleh data dan informasi, baik yang mengenai kondisi fisik maupun nonfisik pelaksanaan pelayanan calon jemaah haji di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara.

B. Aspek yang diamati:

1. Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara.
2. Lingkungan fisik kantor.
3. Ruangan kerja atau unit kantor.
4. Ruang pelayanan.
5. Sarana dan prasarana lainnya.
6. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan calon jemaah haji di masa pandemi.

**DOKUMENTASI**

**Foto wawancara bersama Kepala Kemenag Kabupaten Kolaka Utara**



**Foto wawancara bersama Kepala Seksi PHU Kemenag Kab. Kolut**



**Foto wawancara bersama salah satu pegawai Seksi PHU**



**Foto wawancara bersama salah satu staf Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Kolaka Utara terkait profil kantor**



Foto wawancara bersama calon jemaah haji



Foto di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara



Foto papan informasi haji di Seksi PHU



Lampiran 5: Surat Izin Penelitian

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121  
Website : balitbang.sulawesitenggara.prov.go.id Email : badan.litbang.sultra01@gmail.com

Kendari, 12 Januari 2022

Kepada  
Yth: Bupati Kolaka Utara  
Di-  
LASUSUA

Nomor : 070/90/Balitbang/2022  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN PENELITIAN

Berdasarkan Surat Dekan FUAD IAIN Kendari Nomor: 0029/In-23/FU1/TL-0001/2022 tanggal 11 Januari 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini

Nama : IRMA MUTAKHMINAH  
NIM : 19020103038  
Jurusan : Manajemen Dabuloh  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kab. Kokot

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengabdian Data di Daerah Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan K.T/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul

**"OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJJ DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENAG KABUPATEN KOLAKA UTARA)"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 Januari 2022, sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku
2. Tidak melakukan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan diharapkan agar pihak peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyediakan 1 (satu) contoh copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Dimikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA  
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
PROV. SULAWESI TENGGARA

  
Dra. Hj. ISMA, M.Si  
Pembina Utama Madya Gol. IV/d  
Nip. 19660306 196603 2 016

**TERRUKA**

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (setagal laporan) di Kendari,
2. Dekan FUAD IAIN Kendari di Kendari,
3. Ketua Prodi MG FUKD IAIN Kendari di Kendari,
4. Kepala Balitbang Kab. Kokot di Lasusua,
5. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Kokot di Lasusua,
6. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 6: Surat Telah Melakukan Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KOLAKA UTARA**  
Jl. Adam Malik (Ranca DPRD) No. 1, Telepon (0406) 293007, 2330226  
Kecamatan Lomene Kabupaten Kolaka Utara 93853  
Website : www.kol.kemrenng.go.id

---

Nomor : B-71 /Kk.24.09/TL.06/34/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Penyampaian

05 April 2022

Yth. Dekan FIAD IAIN Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan Surat Kepala Balitbang Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor: 070/90/Balitbang/2022 tanggal 12 Januari 2022 perihal izin Penelitian Sdr Ima Muhsiniah yang dilaksanakan mulai tanggal 12 Januari 2022, maka yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara menyatakan bahwa:

Nama	: Ima Muhsiniah
NIM	: 19030198039
Jurusan/Program Studi	: Manajemen Dakwah IAIN Kendari

Telah melakukan penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KOLAKA UTARA)**"

Demikian kami sampaikan untuk diketahui dan sebagai bahan selanjutnya, terima kasih.

  
Kantor Kepala Kantor,  
Drs. Ima  
NIP. 196506031997031001

Tembusan:  
1. Kepala Balitbang Provinsi Sulawesi Tenggara di Kendari,  
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



## BIODATA PENELITI



### A. Identitas Diri

Nama : Irma Mutmainnah  
NIM : 18030103008  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah  
Semester VIII FUAD  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tojabi, 30 Juli 2000  
Alamat : Desa Tojabi, Kecamatan Lasusua,  
Kabupaten Kolaka Utara  
No. Telepon/HP : 082292913470  
Email : irma.mutmainnah30@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Dharmawanita Desa Tojabi  
SD : MI Muhammadiyah Lasusua  
SMP : MTs Negeri 1 Kolaka Utara  
SMA : SMK Negeri 1 Lasusua

### C. Pengalaman Organisasi

1. Senat Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah sebagai Bendahara Umum.
2. Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah sebagai Ketua Divisi Humas.