



Optimalisasi Layanan Haji dan Umroh melalui Pelatihan dan Edukasi Publik di Kabupaten Tabalong: Strategi Penguatan Pelayanan Keagamaan Berbasis Pengabdian Mahasiswa

Selvia Rabbi Maulida; Syaipul Hadi, S.IP., MA

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong melalui pendekatan pelatihan staf dan edukasi publik. Layanan haji dan umroh memegang peran sentral dalam pelayanan keagamaan negara. Namun, di daerah-daerah seperti Tabalong, masih ditemukan tantangan dalam hal efisiensi layanan, keterbatasan literasi masyarakat terkait prosedur, serta lemahnya sistem pengelolaan informasi. Metode yang digunakan mencakup pengumpulan data lapangan, pelatihan intensif bagi staf pelayanan, dan sosialisasi langsung kepada calon jamaah haji dan umroh. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kecepatan layanan, penurunan keluhan administratif, serta meningkatnya kepuasan dan pemahaman masyarakat terhadap alur layanan haji dan umroh. Diharapkan, model pengabdian berbasis kolaborasi ini dapat menjadi praktik baik dalam meningkatkan kualitas layanan publik keagamaan secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat peran mahasiswa dalam pemberdayaan institusi publik berbasis nilai Islam.

Kata Kunci: layanan haji, umroh, pelatihan staf, edukasi publik, pengabdian mahasiswa

Pendahuluan

Latar Belakang

Pelayanan haji dan umroh merupakan bentuk konkret dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak spiritual masyarakat Muslim. Di Indonesia, peran ini secara formal diemban oleh Kementerian Agama, yang tidak hanya menjadi regulator tetapi juga fasilitator utama dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Dalam praktiknya, pelayanan ini menuntut koordinasi administratif yang rapi, kesiapan sumber daya manusia yang memadai, serta literasi publik yang tinggi dalam memahami prosedur keberangkatan ibadah haji dan umroh.

Namun demikian, realitas di lapangan kerap menunjukkan berbagai kendala. Salah satu contohnya dapat ditemukan di wilayah Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Sebagai salah satu kabupaten dengan mayoritas penduduk Muslim yang cukup tinggi, kebutuhan terhadap layanan haji dan umroh pun tergolong intens. Sayangnya, intensitas tersebut tidak selalu diimbangi dengan kesiapan kelembagaan yang optimal. Masih ditemukan berbagai hambatan seperti kurangnya sosialisasi prosedural, minimnya pelatihan berkala bagi staf pelayanan, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terkait tahapan birokrasi yang harus dilalui. Dampaknya, tidak sedikit calon jamaah yang merasa bingung dan kecewa dalam menghadapi proses pendaftaran, pelunasan, hingga pemberangkatan.

Dalam konteks inilah, peran perguruan tinggi, khususnya mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, menjadi sangat penting. Pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari tridarma perguruan tinggi membuka ruang bagi mahasiswa untuk tidak hanya memahami teori pelayanan publik dalam konteks keislaman, tetapi juga turut serta memberikan solusi nyata. Pendekatan ini menegaskan bahwa pendidikan tinggi tidak sekadar tempat belajar di ruang kelas, tetapi juga arena pengembangan empati sosial, etika pelayanan, dan kontribusi terhadap tata kelola keagamaan yang lebih manusiawi dan partisipatif.

Pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa dalam kegiatan ini tidak hanya menyasar pada tataran edukasi teknis, tetapi juga menyentuh aspek humanisasi pelayanan. Pelatihan yang diberikan kepada staf bertujuan membangun pemahaman kolektif bahwa pelayanan publik dalam bidang keagamaan tidak hanya soal kecepatan dan efisiensi, melainkan juga tentang bagaimana menghadirkan wajah Islam yang ramah, informatif, dan profesional. Sementara itu, edukasi kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan langsung yang berorientasi pada peningkatan literasi birokrasi keagamaan. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat memotong jarak antara institusi dan publiknya, sekaligus menjadi teladan kolaboratif antara negara, akademisi, dan masyarakat sipil.

Masalah yang Dihadapi

Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan selama persiapan pengabdian, ditemukan bahwa terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas layanan haji dan umroh di Kabupaten Tabalong. Pertama, terdapat ketidakjelasan informasi prosedural yang diterima oleh calon jamaah. Beberapa di antaranya tidak mengetahui dengan pasti tahapan administrasi yang harus dilalui, sehingga sering kali terjadi penumpukan atau keterlambatan berkas.

Kedua, staf yang menangani pelayanan di Kantor Kementerian Agama setempat sebagian besar belum mendapatkan pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan, terutama terkait aspek komunikasi pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi. Padahal, keberhasilan layanan publik dalam konteks modern menuntut adanya pemahaman terhadap strategi komunikasi yang inklusif, serta kemampuan adaptasi terhadap perangkat digital yang kian mendominasi proses birokrasi.

Ketiga, tidak adanya sistem evaluasi pelayanan yang terstruktur membuat perbaikan layanan sulit dilakukan secara tepat sasaran. Padahal, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat merupakan parameter penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan merumuskan strategi perbaikan.

Permasalahan-permasalahan ini tidak dapat dibiarkan terus berlanjut karena akan berdampak langsung terhadap kredibilitas institusi dan menimbulkan distrust publik. Oleh karena itu, perlu diupayakan intervensi yang bersifat edukatif, partisipatif, dan solutif yang dapat menjawab kebutuhan instansi serta memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

Tujuan Pengabdian

Berangkat dari latar belakang dan masalah yang telah diidentifikasi, tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong melalui pelatihan staf pelayanan;

2. Memberikan edukasi kepada calon jamaah haji dan umroh agar lebih memahami prosedur dan mekanisme pelayanan secara utuh dan benar;
3. Mendorong terbentuknya budaya pelayanan publik yang komunikatif, informatif, dan empatik di lingkungan instansi keagamaan;
4. Membangun model pengabdian kolaboratif berbasis komunikasi Islam yang aplikatif dan berorientasi pada pemberdayaan.

Manfaat Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata, baik secara langsung maupun jangka panjang, bagi berbagai pihak yang terlibat. Adapun manfaat tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat umum: kegiatan ini meningkatkan literasi administratif masyarakat dalam memahami dan mengikuti prosedur haji dan umroh secara mandiri dan tepat;
2. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong: terjadi peningkatan kompetensi staf dalam aspek pelayanan publik, penggunaan media komunikasi, serta manajemen waktu pelayanan;
3. Bagi mahasiswa: kegiatan ini menjadi wahana pembelajaran lapangan yang memperkaya pemahaman teoretis dan mengembangkan kemampuan praktis dalam bidang komunikasi Islam dan pelayanan publik;
4. Bagi institusi pendidikan: hasil kegiatan ini dapat dijadikan sebagai model pengabdian tematik yang aplikatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di bidang keagamaan;
5. Bagi pengembangan kebijakan layanan haji dan umroh: kegiatan ini memberi masukan empiris bagi perbaikan sistem pelayanan di tingkat daerah melalui pendekatan riset partisipatoris.

Dengan dasar-dasar tersebut, maka kegiatan pengabdian ini tidak sekadar menjadi bentuk intervensi sesaat, melainkan bagian dari upaya jangka panjang dalam membangun tata kelola pelayanan keagamaan yang lebih profesional, partisipatif, dan sesuai dengan nilai-nilai komunikasi Islam.

Tinjauan Pustaka

Kajian Teori

Dalam konteks pelayanan publik, teori pelayanan yang dikembangkan oleh Grönroos (1990) menekankan pentingnya kualitas layanan yang dilihat dari dua sisi, yakni *technical quality* (kualitas teknis) dan *functional quality* (kualitas fungsional). Kualitas teknis berkaitan dengan hasil akhir dari layanan yang diterima, sedangkan kualitas fungsional merujuk pada bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan. Dalam pelayanan haji dan umroh, keduanya menjadi penting, hasil akhir yang memuaskan dan proses pelayanan yang komunikatif, informatif, dan ramah menjadi indikator keberhasilan.

Sejalan dengan itu, konsep pelayanan prima (*service excellence*) juga menjadi rujukan penting dalam kegiatan pengabdian ini. Menurut Tjiptono (2006), pelayanan prima mencakup lima dimensi: *tangibles* (penampilan fisik dan fasilitas), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Dimensi-dimensi ini dapat dijadikan tolok ukur dalam merancang pelatihan staf layanan haji dan umroh agar lebih profesional dan humanis.

Dalam konteks komunikasi pelayanan, teori komunikasi organisasi dari Goldhaber (1993) menyebutkan bahwa komunikasi dalam institusi pelayanan publik tidak hanya berlangsung vertikal antara pimpinan dan staf, tetapi juga harus bersifat horizontal dan eksternal, mencakup komunikasi dengan masyarakat pengguna layanan. Di sinilah pentingnya pendekatan *public communication* yang menempatkan masyarakat sebagai mitra, bukan hanya sebagai objek pelayanan.

Dari sudut pandang Islam, prinsip pelayanan juga sangat ditekankan dalam ajaran syariah. Konsep khidmah (pelayanan) dalam Islam mengandung nilai spiritual yang tinggi, karena membantu sesama merupakan bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Dalam QS. Al-Ma'un ayat 1–7, dijelaskan bahwa bentuk keagamaan yang otentik tidak hanya ditunjukkan dalam ritual, tetapi juga melalui kepedulian terhadap kebutuhan sesama. Oleh karena itu, pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam menuntut adanya orientasi maslahat dan adil terhadap seluruh umat.

Dalam teori manajemen administrasi publik, pendekatan Total Quality Management (TQM) relevan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan di sektor layanan keagamaan. Menurut Deming (1986), perbaikan kualitas layanan hanya dapat dicapai melalui pelibatan semua unsur organisasi secara partisipatif dan konsisten. Prinsip ini menjadi fondasi pelatihan staf dalam kegiatan pengabdian ini, dengan harapan terjadi transformasi budaya kerja secara menyeluruh di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

Studi Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya mengonfirmasi bahwa pelatihan dan peningkatan kapasitas staf merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan publik. Syarifuddin (2022), dalam bukunya Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia, menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk petugas layanan agar mampu menjawab kebutuhan jamaah yang semakin kompleks. Hal serupa disampaikan oleh Rahman (2020) dalam jurnal Ilmu Administrasi, yang menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan haji dan umroh harus dimulai dari aspek manajemen sumber daya manusia di tingkat daerah.

Nasution (2021), dalam buku Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Haji dan Umroh, menyoroti masalah keterlambatan birokrasi dan kurangnya koordinasi sebagai penyebab utama ketidakpuasan publik. Oleh karena itu, penguatan sistem komunikasi internal dan eksternal dalam institusi keagamaan menjadi agenda yang tak terelakkan. Sementara itu, Hanafi (2017)

dalam Jurnal Penelitian Keagamaan melakukan survei terhadap tingkat kepuasan jamaah haji dan menemukan bahwa dimensi komunikasi interpersonal petugas berpengaruh besar terhadap pengalaman spiritual jamaah selama proses keberangkatan.

Pendekatan berbasis edukasi publik juga telah dikaji oleh Wahyuni (2013) yang menunjukkan bahwa pelatihan dan penyuluhan terhadap calon jamaah haji berkontribusi besar dalam mengurangi jumlah kesalahan administrasi dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi pelayanan. Penelitian ini menjadi rujukan langsung dalam desain kegiatan pengabdian, terutama pada aspek sosialisasi kepada calon jamaah.

Sementara itu, dari sudut pandang teknologi dan modernisasi layanan, Zainuddin (2016) menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi layanan haji dan umroh, mulai dari pendaftaran online hingga sistem pelaporan transparan. Dalam konteks pengabdian ini, aspek literasi digital menjadi bagian dari materi edukasi yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian lain oleh Utami (2019) juga menyoroti bahwa inovasi pelayanan publik di sektor keagamaan memerlukan sinergi antara nilai-nilai agama dan profesionalitas administrasi. Artinya, pelayanan publik yang baik bukan hanya tentang kecepatan dan kecanggihan, tetapi juga harus berakar pada nilai-nilai moral dan kearifan lokal.

Dengan mengacu pada studi-studi tersebut, kegiatan pengabdian ini mengambil pendekatan integratif: memperbaiki manajemen pelayanan melalui pelatihan staf, serta meningkatkan literasi publik melalui sosialisasi yang berbasis nilai komunikasi Islam. Model ini dipandang strategis karena menyasar dua sisi sekaligus, penyedia layanan dan penerima layanan, yang keduanya memiliki kontribusi penting dalam menciptakan ekosistem pelayanan haji dan umroh yang berkualitas.

Metodologi Pengabdian

Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan lapangan (needs-based participatory approach). Model ini dipilih agar kegiatan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga mampu menyerap aspirasi dari pihak yang dilibatkan, baik dari sisi penyedia layanan (staf Kantor Kementerian Agama) maupun penerima layanan (calon jamaah haji dan umroh). Bentuk kegiatan pengabdian terdiri dari tiga komponen utama, yaitu: (1) pelatihan peningkatan kapasitas staf layanan haji dan umroh, (2) sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat, dan (3) evaluasi kualitas layanan sebelum dan sesudah intervensi.

Dalam pelatihan staf, kegiatan dilakukan melalui metode pelatihan teknis dan simulasi pelayanan berbasis komunikasi efektif, manajemen waktu, dan literasi digital layanan publik. Sedangkan dalam kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, pendekatan dilakukan dalam bentuk penyuluhan langsung, dialog interaktif, serta distribusi bahan edukatif yang telah disusun dalam bentuk pamflet, booklet, dan media digital.

Kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam rentang waktu dua minggu, dengan alokasi tiga hari pertama untuk observasi lapangan dan pengumpulan data, lima hari untuk pelatihan intensif staf, dan lima hari berikutnya untuk sosialisasi serta pendampingan kepada calon jamaah haji dan umroh. Hari terakhir digunakan untuk pelaksanaan evaluasi menyeluruh.

Subjek/Sasaran Pengabdian

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari dua kelompok utama. Pertama, adalah para staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan haji dan umroh. Terdapat 15 orang staf yang menjadi peserta pelatihan, terdiri dari bagian administrasi, informasi layanan, dan pendampingan jamaah.

Kedua, adalah masyarakat umum yang terdaftar sebagai calon jamaah haji dan umroh tahun berjalan. Dalam kegiatan sosialisasi, sebanyak 60 orang jamaah dari berbagai kecamatan

diundang untuk mengikuti kegiatan penyuluhan dan edukasi yang bertempat di aula kantor Kemenag setempat.

Kedua kelompok sasaran ini dipilih karena merepresentasikan dua komponen penting dalam sistem layanan publik: penyedia dan penerima. Interaksi keduanya sangat menentukan kualitas layanan secara menyeluruh, sehingga pendekatan pengabdian yang mencakup keduanya menjadi krusial.

Instrumen Kegiatan

Untuk menunjang kelancaran dan efektivitas kegiatan, digunakan sejumlah instrumen yang dirancang secara khusus. Instrumen tersebut meliputi:

1. Modul pelatihan staf: berisi materi tentang komunikasi pelayanan publik, literasi prosedural haji dan umroh, serta simulasi pelayanan berbasis empati dan efisiensi waktu.
2. Media sosialisasi masyarakat: berupa booklet berjudul “Langkah Mudah Pahami Layanan Haji dan Umroh”, poster visual prosedur layanan, dan video edukatif singkat yang ditayangkan saat sosialisasi.
3. Alat evaluasi: terdiri atas kuesioner kepuasan masyarakat, format wawancara semi-terstruktur dengan staf, dan log observasi waktu pelayanan sebelum dan sesudah kegiatan.

Seluruh instrumen dirancang dengan memperhatikan kemudahan pemahaman serta relevansi dengan konteks budaya dan kebiasaan masyarakat Tabalong, agar penerapannya tidak mengalami hambatan linguistik maupun sosial.

Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan kegiatan pengabdian mengikuti urutan yang sistematis, yaitu:

1. Tahap Persiapan: Tim mahasiswa melakukan koordinasi awal dengan pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong dan mengadakan rapat persiapan teknis. Pada tahap ini, dilakukan juga observasi singkat terhadap alur pelayanan yang ada.

2. Pengumpulan Data Awal: Tim melakukan pengamatan langsung dan wawancara awal dengan beberapa staf dan calon jamaah untuk memetakan permasalahan riil yang terjadi di lapangan.

3. Pelaksanaan Pelatihan Staf: Diselenggarakan selama lima hari dengan format pelatihan intensif, diselingi simulasi dan sesi reflektif setiap harinya. Pelatihan difokuskan pada keterampilan komunikasi pelayanan, ketepatan administrasi, dan penggunaan teknologi informasi.

4. Pelaksanaan Sosialisasi Masyarakat: Kegiatan ini berlangsung selama lima hari dan dilakukan secara berkelompok dalam sesi siang dan malam, agar mengakomodasi peserta dari daerah yang jauh. Sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan langsung, diskusi tanya jawab, dan distribusi media edukatif.

5. Evaluasi Akhir: Tim melakukan evaluasi menyeluruh berupa survei tingkat kepuasan masyarakat, pengukuran waktu pelayanan sebelum dan sesudah intervensi, serta wawancara umpan balik dengan staf dan masyarakat.

Semua tahap ini didokumentasikan secara sistematis dalam bentuk laporan kegiatan dan video dokumentasi, sebagai bagian dari luaran pengabdian.

Teknik Evaluasi

Evaluasi keberhasilan kegiatan pengabdian dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan haji dan umroh melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert. Selain itu, dicatat pula waktu pelayanan rata-rata sebelum dan sesudah kegiatan untuk mengukur efisiensi.

Pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan peserta pelatihan dan calon jamaah, untuk menggali pengalaman subjektif mereka selama mengikuti kegiatan serta persepsi mereka terhadap perubahan yang terjadi. Observasi lapangan juga dilakukan untuk melihat dinamika interaksi antara staf dan masyarakat pascapelatihan.

Hasil evaluasi ini tidak hanya digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan, tetapi juga untuk menyusun rekomendasi bagi kegiatan serupa di masa depan.

Hasil Pengabdian

Deskripsi Hasil

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong menunjukkan sejumlah hasil yang signifikan dan dapat diukur secara empiris maupun melalui persepsi subyektif para penerima manfaat. Secara umum, kegiatan yang terdiri atas pelatihan staf layanan dan edukasi publik kepada calon jamaah berhasil meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat kompetensi staf, serta memperbaiki pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan haji dan umroh.

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Salah satu indikator keberhasilan paling nyata adalah berkurangnya rata-rata waktu pelayanan. Dari hasil pengamatan dan pencatatan data sebelum kegiatan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan (misalnya verifikasi berkas dan konsultasi awal) rata-rata mencapai 25–30 menit per jamaah. Setelah kegiatan pelatihan dan penataan ulang prosedur, waktu tersebut dapat ditekan hingga 15–20 menit, menandakan efisiensi sebesar 30–40%. Hal ini terjadi karena adanya pembagian tugas yang lebih sistematis, pemahaman staf terhadap SOP yang lebih terstruktur, serta peningkatan keluwesan komunikasi antarstaf dan antara staf dengan jamaah.

2. Peningkatan Kompetensi dan Kepercayaan Diri Staf

Melalui pelatihan intensif selama lima hari, para staf menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal komunikasi pelayanan, manajemen waktu, dan pemanfaatan teknologi informasi sederhana (seperti pengarsipan digital dan penggunaan aplikasi pendukung). Dalam evaluasi pascapelatihan, lebih dari 80% peserta pelatihan menyatakan bahwa mereka merasa

lebih percaya diri dalam melayani masyarakat, terutama dalam menghadapi pertanyaan kompleks dan dinamika emosional jamaah.

3. Pemahaman Masyarakat yang Lebih Baik terhadap Prosedur

Melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara langsung kepada 60 orang calon jamaah dari berbagai kecamatan, ditemukan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur prosedur haji dan umroh mengalami peningkatan drastis. Berdasarkan hasil survei pra dan pasca-kegiatan, skor pemahaman rata-rata masyarakat meningkat dari 62% menjadi 88%. Mereka mengaku lebih mengetahui alur proses pendaftaran, syarat-syarat administrasi, jadwal pelunasan, hingga tahapan bimbingan manasik.

4. Penurunan Keluhan dan Kesalahan Administratif

Sebelum kegiatan, keluhan terhadap pelayanan bersifat cukup tinggi dan umum dijumpai, mulai dari informasi yang tidak konsisten hingga kelambatan pelayanan. Setelah kegiatan, dalam waktu satu minggu setelah intervensi, jumlah keluhan yang dicatat menurun sebanyak 50%, khususnya keluhan terkait ketidaksesuaian informasi dan pengulangan proses administrasi akibat kekeliruan. Tim pengabdian mencatat bahwa hal ini sangat dipengaruhi oleh peningkatan kemampuan staf dalam memberikan informasi yang seragam dan jelas.

5. Respon Positif terhadap Media Edukasi

Pamflet, booklet, dan video edukasi yang dibagikan kepada jamaah mendapat respons sangat baik. Sebagian besar peserta sosialisasi menyatakan bahwa media tersebut memudahkan mereka memahami prosedur, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa mengakses informasi melalui kanal digital. Bahkan beberapa tokoh masyarakat meminta agar materi edukasi tersebut dapat diperbanyak dan dibagikan ke desa-desa yang lebih jauh jangkauannya.

Tabel dan Grafik

Untuk mendukung hasil di atas, berikut adalah representasi data kuantitatif dalam bentuk tabel dan grafik:

Tabel 1. Rata-rata Waktu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Kegiatan

Jenis Pelayanan	Rata-rata Waktu Sebelum (menit)		Rata-rata Waktu Sesudah (menit)	Persentase Penurunan
Verifikasi Dokumen	15	9		40%
Konsultasi Jamaah	13	8		38%
Pengarsipan Berkas	8	5		37.5%

Gambar 1. Skor Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Haji dan Umroh

(Skala 0–100, hasil survei sebelum dan sesudah sosialisasi)

- Sebelum kegiatan: rata-rata skor 62
- Sesudah kegiatan: rata-rata skor 88

Gambar 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat (n = 60 jamaah)

- Sangat Puas: 35%
- Puas: 50%
- Cukup Puas: 13%
- Tidak Puas: 2%

Dokumentasi Kegiatan

Disertakan pula dokumentasi berupa foto kegiatan pelatihan staf, sesi sosialisasi di aula kantor, distribusi pamflet, serta testimoni masyarakat. Dokumentasi ini tidak hanya menjadi bukti pelaksanaan kegiatan, tetapi juga menjadi materi pelaporan dan publikasi untuk kebutuhan akademik maupun institusional.

Pembahasan

Interpretasi Hasil

Hasil pengabdian yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa strategi pelatihan staf dan edukasi publik memberikan dampak yang nyata dan positif terhadap peningkatan layanan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Penurunan waktu pelayanan

hingga 30–40% merupakan indikator efisiensi yang sangat signifikan, terutama di sektor layanan publik yang seringkali dihadapkan pada tantangan birokrasi panjang dan kurangnya koordinasi internal.

Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi juga menunjukkan bahwa edukasi publik adalah langkah strategis yang selama ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh instansi pelayanan. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung dan komunikatif ternyata mampu menjembatani kesenjangan informasi antara institusi dan warga, mengurangi mispersepsi, serta mendorong kemandirian jamaah dalam mempersiapkan keperluan ibadah mereka.

Peningkatan kompetensi staf juga terlihat tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga pada aspek sikap dan kepercayaan diri. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan prima (Tjiptono, 2006) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang unggul tidak hanya dinilai dari kecepatan kerja, melainkan juga dari empati dan kemampuan komunikasi petugas terhadap masyarakat. Setelah pelatihan, interaksi antara staf dan jamaah menjadi lebih terbuka dan solutif, yang ditunjukkan oleh berkurangnya keluhan masyarakat.

Keberhasilan ini juga diperkuat oleh keberadaan media edukatif yang dirancang secara kontekstual. Kehadiran booklet dan pamflet yang sederhana namun informatif sangat membantu masyarakat dalam memahami alur pelayanan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa mengakses informasi melalui media digital. Hal ini mendukung pandangan Wahyuni (2013) yang menegaskan pentingnya materi visual sebagai alat bantu dalam program literasi publik, terutama dalam bidang keagamaan.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya

Hasil kegiatan pengabdian ini mendukung dan memperkuat temuan dari sejumlah studi terdahulu. Sebagaimana dikemukakan oleh Syarifuddin (2022) dan Rahman (2020), peningkatan kapasitas sumber daya manusia di sektor pelayanan haji dan umroh memiliki

korelasi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini, pelatihan staf yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian terbukti menjadi investasi jangka pendek yang menghasilkan perubahan langsung dalam pelayanan.

Selain itu, penelitian Hanafi (2017) juga menunjukkan bahwa kepuasan jamaah haji banyak dipengaruhi oleh sejauh mana petugas layanan memahami prinsip-prinsip komunikasi efektif. Kegiatan ini membuktikan bahwa ketika staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik, seperti kemampuan mendengarkan aktif, menjelaskan prosedur secara runut, dan menyampaikan informasi dengan empati, tingkat keluhan masyarakat pun dapat ditekan secara signifikan.

Penurunan jumlah kesalahan administrasi yang dicapai melalui sosialisasi dan pendampingan juga sejalan dengan hasil studi Nasution (2021), yang menyebut bahwa salah satu penyebab utama ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan haji adalah lemahnya informasi awal. Dengan adanya penyuluhan terstruktur yang disampaikan secara langsung oleh mahasiswa dan didukung media edukatif, masyarakat menjadi lebih siap secara administratif dan psikologis dalam menjalani proses haji dan umroh.

Kegiatan ini juga memperkaya diskursus mengenai kolaborasi antara akademisi dan institusi pemerintah dalam penguatan layanan publik. Berbeda dengan studi Zainuddin (2016) yang lebih menekankan pada modernisasi teknologi informasi, kegiatan pengabdian ini mengombinasikan pendekatan teknologi sederhana dengan pendekatan humanistik berbasis komunikasi Islam. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi tanpa empati dan komunikasi interpersonal tetap belum cukup dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas dan membumi.

Dampak dan Implikasi

Dampak langsung dari kegiatan ini terasa pada meningkatnya efisiensi dan efektivitas layanan, baik secara teknis maupun secara relasional. Staf yang terlatih tidak hanya bekerja

lebih cepat, tetapi juga lebih sabar dan akomodatif terhadap kebutuhan jamaah. Ini menciptakan suasana pelayanan yang lebih harmonis dan menyenangkan, sesuai dengan nilai-nilai Islam dalam memberikan layanan: mudah, jelas, dan penuh kasih sayang (rahmah).

Dampak lain yang tak kalah penting adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi Kementerian Agama. Kepercayaan publik adalah komoditas sosial yang mahal dalam konteks pelayanan publik. Dengan meningkatnya rasa percaya, masyarakat menjadi lebih kooperatif dan tidak mudah terprovokasi oleh isu-isu negatif terkait penyelenggaraan haji dan umroh yang kerap beredar di media sosial.

Dari sisi mahasiswa, kegiatan ini membawa dampak pembelajaran yang holistik. Mahasiswa tidak hanya menerapkan ilmu yang telah dipelajari di ruang kuliah, tetapi juga mengasah empati sosial, kemampuan manajerial, serta membangun hubungan antarpersonal yang sehat dengan masyarakat dan birokrat. Ini sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Tridarma Perguruan Tinggi, terutama aspek pengabdian kepada masyarakat.

Secara institusional, kegiatan ini dapat dijadikan model kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah daerah dalam membangun sistem pelayanan publik berbasis nilai. Kegiatan ini bukan hanya bersifat karitatif dan temporer, tetapi bersifat struktural dan edukatif, sehingga hasilnya dapat diteruskan dan direplikasi di tempat lain.

Dari sudut pandang akademis, kegiatan ini juga memperluas ruang kontribusi keilmuan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Kajian komunikasi pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam masih sangat terbuka dan belum banyak dieksplorasi. Kegiatan ini menjadi bukti bahwa mahasiswa KPI dapat menjadi agen transformasi sosial yang mampu mengintegrasikan teori dan praktik dengan pendekatan etika komunikasi Islam.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan Utama

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Antasari Banjarmasin di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong telah berhasil memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan layanan haji dan umroh. Melalui pendekatan pelatihan staf dan sosialisasi prosedur kepada masyarakat, tercapai peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penurunan jumlah keluhan, dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap alur birokrasi keagamaan.

Pelatihan yang diberikan kepada staf mampu meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan mereka dalam melayani masyarakat secara lebih empatik dan informatif. Sementara itu, penyuluhan yang diberikan kepada calon jamaah terbukti efektif dalam menjembatani kesenjangan informasi yang selama ini menjadi sumber kebingungan dan kekeliruan administratif.

Pengabdian ini juga menegaskan bahwa transformasi pelayanan publik tidak harus selalu dimulai dari modernisasi teknologi besar-besaran, tetapi dapat diinisiasi melalui pendekatan partisipatif, edukatif, dan komunikatif yang berbasis pada nilai-nilai Islam dan keilmuan komunikasi. Dalam konteks ini, mahasiswa bukan hanya sebagai pelaku akademik, tetapi juga sebagai fasilitator perubahan sosial yang mampu memberikan sumbangan langsung bagi kualitas kehidupan masyarakat.

Keterbatasan Kegiatan

Meskipun kegiatan ini menunjukkan hasil yang positif, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, durasi pelaksanaan kegiatan yang relatif singkat menyebabkan proses pendampingan tidak dapat dilakukan secara berkelanjutan. Kedua, cakupan peserta yang terbatas baik dari sisi staf maupun masyarakat menjadikan hasil kegiatan belum dapat digeneralisasi untuk semua wilayah kerja Kementerian Agama di Kabupaten Tabalong. Ketiga, keterbatasan sumber daya seperti logistik, fasilitas pendukung, dan jumlah relawan mahasiswa juga menjadi tantangan tersendiri dalam mengoptimalkan potensi kegiatan.

Selain itu, instrumen evaluasi yang digunakan masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya menggambarkan aspek-aspek kualitatif seperti perubahan sikap atau budaya pelayanan secara mendalam. Hal ini menjadi catatan penting untuk pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang.

Rekomendasi untuk Kegiatan Lanjutan

Berdasarkan temuan dan refleksi dari kegiatan ini, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk pengembangan kegiatan pengabdian serupa di masa depan adalah sebagai berikut:

1. Perluasan Cakupan dan Replikasi Model

Kegiatan serupa sebaiknya dilakukan secara berkala dan menjangkau wilayah lain yang juga menghadapi tantangan serupa dalam layanan keagamaan. Model pengabdian ini terbukti aplikatif dan dapat direplikasi dengan penyesuaian kontekstual.

2. Peningkatan Durasi dan Intensitas Pendampingan

Agar perubahan yang dicapai lebih berkelanjutan, kegiatan pengabdian sebaiknya dilengkapi dengan fase monitoring dan evaluasi jangka menengah, minimal 1–3 bulan setelah kegiatan utama berlangsung. Ini memungkinkan adanya penyesuaian atau penguatan tindak lanjut.

3. Kolaborasi Institusional Lebih Luas

Penguatan kerja sama antara fakultas, pemerintah daerah, dan masyarakat sipil sangat dibutuhkan agar pengabdian tidak bersifat insidental, tetapi menjadi bagian dari program strategis tahunan yang terstruktur dan didukung secara administratif serta finansial.

4. Integrasi Teknologi Informasi yang Relevan

Meski teknologi bukan satu-satunya solusi, penggunaan platform digital sederhana untuk memperluas akses informasi, seperti WhatsApp info center, infografis digital, atau video

tutorial daring, dapat menjadi sarana tambahan yang murah namun efektif dalam jangka panjang.

5. Pengembangan Modul Komunikasi Islam dalam Pelayanan Publik

Perlu dirancang modul pelatihan berbasis nilai-nilai Islam untuk komunikasi layanan publik. Modul ini bisa menjadi warisan akademik dan sosial yang dapat digunakan oleh mahasiswa lain maupun instansi layanan publik di berbagai sektor.

Akhirnya, kegiatan ini membuktikan bahwa pengabdian mahasiswa bukanlah aktivitas seremonial, melainkan ruang aktualisasi pengetahuan, nilai, dan keterampilan yang memberi makna sosial dan spiritual dalam kehidupan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdullah, T. (2012). Pengelolaan dana haji untuk peningkatan pelayanan. Jakarta: Pustaka Islam.
- Azhar, M. (2005). Analisis kinerja layanan haji di Kemenag. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(3), 135–150.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Fauzi, A. (2018). *Pelayanan prima dalam manajemen haji*. Malang: UMM Press.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hanafi, M. (2017). Analisis kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan Kemenag. *Jurnal Penelitian Keagamaan*, 12(1), 50–65.
- Nasution, M. (2021). *Efisiensi dan efektivitas pelayanan haji dan umroh*. Yogyakarta: UII Press.
- Rahman, A. (2020). Strategi peningkatan layanan haji dan umroh. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 110–125.
- Syarifuddin, A. (2022). *Manajemen pelayanan haji di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, S. (2019). *Inovasi pelayanan publik di sektor keagamaan*. Surabaya: ITS Press.
- Wahyuni, S. (2013). Peningkatan kualitas layanan haji melalui pelatihan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(2), 145–160.
- Zainuddin, I. (2016). *Teknologi informasi dalam layanan haji dan umroh*. Jakarta: Gramedia.