

Cite this: *J.SST*, Vol 4 (2):
214-220, 2025

Received Date:
2 Januari 2025
Accepted Date:
10 Januari 2025

Keywords:

Organizational communication, service optimization, Ministry of Religious Affairs

Kata kunci:

Komunikasi organisasi, optimalisasi pelayanan, Kementerian Agama

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Analisis Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan

Analysis of the Implementation of Organizational Communication in Optimizing Services for Prospective Hajj Pilgrims at the Ministry of Religious Affairs, South Sulawesi Province

Fadilah^{1*}; Tuti Bahfiarti²; Yusmanizar³

1,3 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

2 Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: ganiyahsabar866@gmail.com; tutibahfiarti@yahoo.com; ninyusmanizar@unifa.ac.id;
(Email institusi, pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *This study aims to analyze how organizational communication contributes to optimizing services for prospective Hajj pilgrims; analyze the optimization of services for prospective Hajj pilgrims; and analyze the strategies for optimizing services for prospective Hajj pilgrims at the Ministry of Religious Affairs of South Sulawesi Province. This study employs a qualitative approach using descriptive and phenomenological methods. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, documentation, and literature studies. The data analysis technique uses triangulation which includes data condensation, data display, and conclusion drawing. The research findings indicate that organizational communication plays a crucial role in ensuring optimal service for prospective Hajj pilgrims. However, challenges remain in coordination and the uneven distribution of information, particularly in urgent situations. Additionally, the response to pilgrim issues is often influenced by the workload of senior officials. Recommended strategies include enhancing internal communication through leadership training, scheduling structured routine meetings, and developing a digital information management system to improve transparency and service efficiency. By implementing these strategies, the quality of organizational communication is expected to better support the services for prospective Hajj pilgrims in South Sulawesi Province.*

Keywords: *Organizational communication, service optimization, Ministry of Religious Affairs*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi dalam optimalisasi pelayanan jamaah calon haji, menganalisis optimalisasi pelayanan jamaah calon haji, dan menganalisis bagaimana strategi dalam optimalisasi pelayanan jamaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan fenomenologi. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memainkan peran krusial dalam memastikan pelayanan yang optimal kepada jamaah calon haji. Namun, terdapat kendala dalam koordinasi dan distribusi informasi yang belum merata, terutama dalam situasi mendadak. Selain itu, respons terhadap permasalahan jamaah masih dipengaruhi oleh tingkat kesibukan atasan. Strategi yang direkomendasikan meliputi peningkatan komunikasi internal melalui pelatihan bagi pimpinan, penjadwalan rapat rutin yang terstruktur, serta pengembangan sistem manajemen informasi berbasis digital untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan kualitas komunikasi organisasi dapat lebih optimal dalam mendukung pelayanan jamaah calon haji di Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata kunci: Komunikasi organisasi, optimalisasi pelayanan, Kementerian Agama

PENDAHULUAN

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang menjadi impian setiap Muslim untuk dilaksanakan sekali seumur hidup. Permasalahan utama dalam pelaksanaan haji di Indonesia adalah panjangnya masa tunggu atau waiting list. Setiap tahunnya, jumlah pendaftar haji terus meningkat sementara kuota yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah calon jemaah. Hal ini menyebabkan masa tunggu bisa mencapai belasan bahkan puluhan tahun di beberapa daerah. Bagi calon jemaah haji yang sudah lanjut usia, kondisi ini tentu menjadi tantangan tersendiri karena waktu keberangkatan yang sangat lama berpotensi membuat mereka tidak sempat menunaikan ibadah haji karena faktor usia atau kesehatan. Optimalisasi pelayanan bagi jemaah haji di Indonesia masih menjadi tantangan saat ini, terutama dalam hal koordinasi dan komunikasi antar lembaga yang terlibat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan, kenyataannya masih sering ditemukan kendala dalam implementasi di lapangan. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah komunikasi organisasi yang tidak selalu berjalan seiring antara berbagai pihak yang memiliki tanggung jawab masing-masing dalam penyelenggaraan haji. Ketidakefektifan ini sering kali memicu pro dan kontra di antara instansi terkait, yang akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh jemaah haji. Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan sebuah organisasi. Dalam berbagai fungsi manajemen organisasi, komunikasi merupakan hal yang tidak pernah dilewatkan, baik dari pengarahan, koordinasi, hingga pengambilan keputusan manajer, dan sebagainya.

Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipilih sebagai objek penelitian ini karena permasalahan yang terkait dengan pelayanan calon jemaah haji masih belum optimal. Kuota haji yang cenderung semakin bertambah di Sulawesi Selatan, dimana data kantor kementerian Agama Provinsi Selatan tahun 2022 jumlah kuota haji adalah sebanyak 3.302 jemaah, meningkat di tahun 2023 menjadi 7.915 dan tahun 2024 menjadi 7.850 jemaah (Kemenag Sulsel, 2024). Namun demikian masih ada kendala dan menjadi perhatian pada komunikasi organisasi layanan haji yang belum efektif. Komunikasi yang kurang optimal dalam penyelenggaraan haji mengakibatkan koordinasi tidak maksimal, dan berdampak pada pelayanan yang diterima oleh jemaah calon haji.

Masalah utama mencakup akomodasi yang tidak sesuai dengan harapan, ketidakpastian dalam jadwal transportasi lokal. Selain itu, pengelolaan bagasi yang tidak efisien dan koordinasi informasi yang lambat sering kali menambah ketidaknyamanan bagi jemaah. Jumlah petugas haji yang tidak sebanding dengan jumlah jemaah juga memperburuk situasi, terutama bagi jemaah yang memerlukan bantuan khusus. Peran komunikasi organisasi berhubungan dengan koordinasi antar bidang di dalam Kementerian Agama, termasuk koordinasi dengan instansi lain yang terkait. Ketidakselarasan komunikasi antar unit kerja bisa menimbulkan inefisiensi yang pada akhirnya dapat merugikan jemaah haji.

Fenomena yang umumnya terjadi dalam optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan adalah adanya kendala komunikasi organisasi yang berpengaruh pada efektivitas koordinasi antar instansi dan petugas. Hambatan ini seringkali muncul dalam bentuk miskomunikasi, kurangnya alur informasi yang jelas, minimnya koordinasi antara pihak Kementerian Agama dengan instansi terkait, seperti keimigrasian, Kementerian Kesehatan dan maskapai penerbangan. Misalnya, laporan dari beberapa jemaah sering mencerminkan keluhan terkait keterlambatan pemberangkatan, penundaan administrasi, serta layanan kesehatan yang kurang memadai selama proses haji. Penelitian ini sangat penting dilakukan mengingat pelayanan haji merupakan salah satu tugas utama negara yang harus dikelola secara profesional dan efisien. Dengan menganalisis penerapan komunikasi organisasi, dapat diidentifikasi faktor-faktor penghambat dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan sinergi antarunit kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan dan kelancaran proses ibadah haji bagi para jemaah. Sebagaimana uraian diatas dengan temuan fenomena dan permasalahan, maka peneliti tertarik melakukan kajian tentang “Analisis Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan.”

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik penarikan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan Metode Convenience Sampling yakni teknik memilih informan yang mudah diakses atau bersedia memberikan informasi. Lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan fenomenologi. Peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, dan sebagai pencetus penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur. Informan penelitian terdiri dari pejabat Kementerian Agama dan calon jemaah haji. Teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi yang didasarkan pada Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana (2018) meliputi kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka pembahasan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi dalam optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan

Kualitas komunikasi antarpegawai di Kementerian Agama dinilai cukup baik. Adanya saling keterhubungan yang positif antara anggota tim, di mana mereka merasa nyaman untuk bertukar informasi dan berdiskusi mengenai isu-isu yang muncul dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai sarana untuk memperkuat kerjasama tim (Arni, 2017). Namun, terdapat juga pengakuan bahwa terkadang informasi yang diterima bisa terlambat atau tidak selalu lengkap, yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam mekanisme penyampaian informasi. Tentang kejelasan informasi yang diberikan oleh atasan, bahwa instruksi yang diterima sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Namun, terdapat catatan bahwa dalam situasi tertentu, seperti saat adanya perubahan mendadak, informasi tersebut mungkin tidak sampai tepat waktu. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem komunikasi yang lebih efektif untuk memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan informasi yang diperlukan tanpa penundaan yang berarti. Menurut (Pace, R.Wyne, 2010), ketidakpastian dalam komunikasi dapat menyebabkan kebingungan dan mengganggu pelaksanaan tugas, sehingga penting bagi organisasi untuk menciptakan saluran komunikasi yang responsif.

Efektivitas komunikasi dari pimpinan dalam memberikan instruksi terkait pelayanan calon jemaah haji juga menjadi sorotan. Walaupun pimpinan cukup responsif, ada kesadaran akan tantangan yang muncul akibat kesibukan atasan yang dapat menghambat proses komunikasi. Pimpinan yang memiliki gaya komunikasi yang partisipatif dan terbuka mendorong keterlibatan bawahan, sehingga meningkatkan pemahaman dan penerapan instruksi yang diberikan (Pace, R.Wyne, 2010). Oleh karena itu, pelatihan bagi pimpinan dalam hal komunikasi efektif perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan pegawai terhadap instruksi yang diberikan.

Pentingnya ketepatan waktu dalam menerima informasi untuk melaksanakan tugas terkait pelayanan. Beberapa pegawai menyebutkan bahwa informasi sering kali datang terlambat, yang mengharuskan mereka beradaptasi dengan cepat. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi organisasi yang menekankan bahwa kecepatan dan ketepatan informasi sangat penting untuk menghindari misinterpretasi dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Tommy, 2017). Oleh karena itu, Kementerian Agama perlu menerapkan mekanisme yang lebih baik dalam pengelolaan aliran informasi agar pegawai dapat memperoleh informasi yang relevan dan tepat waktu.

Keterbukaan komunikasi antara atasan dan bawahan di Kementerian Agama menunjukkan bahwa pegawai merasa memiliki ruang untuk menyampaikan masalah dan masukan. Ini merupakan hal positif, karena komunikasi yang terbuka dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai (West & Turner, 2019). Namun, adanya beberapa hal pimpinan menjadi kurang responsif, terutama dalam situasi yang memerlukan perhatian segera. Pengembangan saluran komunikasi yang lebih terbuka dan responsif dapat membantu menciptakan iklim kerja yang lebih baik, di mana pegawai merasa dihargai dan didengar.

Terkait dengan saluran komunikasi formal seperti rapat dan surat edaran, kedua alat ini digunakan untuk menyampaikan informasi penting. Meskipun begitu, ada kritik terhadap pelaksanaan rapat yang sering dilakukan mendadak, sehingga tidak semua pegawai dapat berpartisipasi. Hal ini menunjukkan perlunya penjadwalan rapat yang lebih terstruktur dan pengaturan waktu yang baik agar semua pegawai dapat hadir dan menyampaikan pendapat mereka. Selain itu, kualitas surat edaran juga perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan.

Selain itu, komunikasi informal juga memainkan peran signifikan dalam menjaga keharmonisan dan kerja sama antar anggota organisasi. Interaksi informal, seperti diskusi santai di luar jam kerja atau percakapan langsung antar staf di lapangan, memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih spontan dan fleksibel. Berdasarkan penelitian dari (Septina, 2020), komunikasi informal mempercepat aliran informasi, membangun rasa saling percaya, serta meningkatkan keterikatan emosional di antara anggota organisasi. Dengan adanya ruang komunikasi terbuka ini, baik formal maupun informal, setiap anggota, dari pimpinan hingga staf, memiliki kesempatan untuk terlibat aktif dalam berbagi ide, menyampaikan umpan balik, dan berkolaborasi dalam menyelesaikan berbagai kendala di lapangan. Pada akhirnya, budaya komunikasi yang inklusif dan terbuka ini dapat meningkatkan responsivitas pelayanan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif serta inovatif dalam menghadapi tantangan pelayanan haji.

2. Optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil wawancara telah memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan komunikasi organisasi dalam konteks pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama sudah cukup baik, meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Sebagian informan menyebutkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan diakui baik, terdapat masalah dalam pengolahan berkas yang dapat menghambat proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan (Nafi'ah et al., 2021). Dalam konteks ini, penting bagi Kementerian Agama untuk mengembangkan sistem manajemen dokumen yang lebih efisien untuk mengatasi masalah antrian yang sering dialami oleh jemaah.

Sistem komunikasi yang diterapkan di Kementerian Agama telah menunjukkan kemajuan, dengan pemanfaatan aplikasi dan platform digital sebagai sarana komunikasi antar petugas. Walaupun sistem komunikasi berbasis teknologi sudah membantu, masih terdapat tantangan bagi segmen jemaah tertentu, terutama yang tidak familiar dengan teknologi. Hal ini menunjukkan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif, yang tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga mempertimbangkan metode komunikasi tradisional seperti brosur atau pertemuan tatap muka. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya memahami audiens dan konteks dalam menyampaikan pesan (Widiawati et al., 2023).

Temuan penelitian ini bahwa tingkat optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, terutama pada aspek edukasi dan koordinasi internal. Berdasarkan hasil temuan, mayoritas calon jemaah haji merasakan bahwa pelayanan yang diberikan mencakup informasi dasar, namun kurang dalam aspek pemahaman mendalam terkait tata cara atau prosedur. Pelayanan berbasis edukasi ini perlu diperkuat karena calon jemaah haji sering kali menghadapi tantangan yang membutuhkan pemahaman lebih mendalam terkait proses ibadah haji (Kurniyasih et al., 2024). Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa edukasi secara efektif dapat meningkatkan kesiapan fisik dan mental jemaah, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan saat melaksanakan ibadah haji (Nashri, 2019).

Selain itu, koordinasi internal di antara staf dan antar bagian dalam Kementerian Agama juga ditemukan memerlukan peningkatan. Menurut (Andriani, 2018), koordinasi yang baik di antara staf dalam pelayanan haji dapat mempercepat waktu respon dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Di Provinsi Sulawesi Selatan, peran koordinasi ini penting karena tingginya jumlah jemaah dan kompleksitas proses manajerial yang melibatkan berbagai

bagian dan level dalam organisasi. Dengan peningkatan koordinasi antar staf dan antar bagian, proses pelayanan haji dapat berjalan lebih lancar dan konsisten, sehingga calon jemaah haji merasa lebih terlayani dan terbantu dalam persiapan mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memperkuat aspek edukasi dalam pelayanan serta meningkatkan koordinasi internal, pelayanan yang lebih optimal dapat diwujudkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan calon jemaah haji (Pradana et al., 2023).

Hasil penelitian ini juga menyoroti bahwa adanya sinergi antara edukasi dan koordinasi internal dapat memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan. Edukasi yang diberikan kepada calon jemaah haji tidak hanya terkait dengan aspek teknis ibadah, tetapi juga mencakup kesiapan kesehatan, pemahaman budaya, serta penanganan situasi darurat yang mungkin dihadapi di tanah suci (Nashri, 2019). Peningkatan edukasi di bidang ini membantu jemaah lebih percaya diri dan mandiri dalam menjalani ibadah, yang pada gilirannya dapat mengurangi ketergantungan pada pembimbing selama di Arab Saudi. Sebagaimana dikemukakan oleh (Nashri, 2019), jemaah yang memahami dengan baik prosedur dan potensi tantangan dalam berhaji cenderung lebih tenang dan terorganisir dalam menjalankan ibadah mereka.

Koordinasi yang kuat antar bagian internal Kementerian Agama juga terbukti memperlancar distribusi informasi dan pelayanan yang lebih cepat kepada jemaah. Penelitian oleh (Rahma et al., 2023) menekankan bahwa koordinasi yang terintegrasi mampu mencegah terjadinya kesalahan informasi dan meminimalkan konflik antar unit kerja yang dapat menghambat pelayanan. Di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, koordinasi antara bagian kesehatan, pembimbing ibadah, serta bagian teknis pemberangkatan menjadi krusial untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi jemaah. Jika semua unit bekerja secara terpadu, informasi dan pelayanan dapat diberikan secara holistik, mencakup kebutuhan spiritual, logistik, hingga kesehatan jemaah.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini penting penyediaan pelatihan berkelanjutan bagi petugas haji di semua tingkatan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memfasilitasi koordinasi antar bagian. Teknologi ini dapat berupa aplikasi manajemen haji yang dapat diakses oleh petugas maupun jemaah, yang memungkinkan adanya update informasi secara real-time dan mempermudah komunikasi dua arah (Herlyanda et al., 2019). Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan mampu memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi calon jemaah, sekaligus meningkatkan citra pelayanan pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji.

3. Strategi dalam optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan

Optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan berkelanjutan, berlandaskan pada prinsip komunikasi yang baik, pengelolaan informasi yang efisien, dan peningkatan keterlibatan pegawai. Hasil penelitian tentang optimalisasi pelayanan jemaah calon haji di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan pentingnya perbaikan dalam beberapa aspek komunikasi internal dan eksternal. Salah satu temuan utama adalah adanya kendala dalam kualitas komunikasi antarpegawai, di mana meskipun komunikasi antarpegawai terbilang baik, koordinasi dan distribusi informasi terkadang kurang optimal. Hal ini sering terjadi ketika informasi mendadak harus disebarkan dengan cepat, namun tidak selalu diterima secara merata. Kendala serupa juga ditemukan dalam keterbukaan komunikasi antara atasan dan bawahan, di mana meskipun komunikasi terbuka, respons terhadap masalah jemaah seringkali dipengaruhi oleh kesibukan atasan.

Terkait dengan strategi yang dapat diterapkan, penelitian ini menyarankan agar komunikasi internal Kementerian Agama diperkuat melalui pelatihan bagi pimpinan dan manajer agar dapat menyampaikan instruksi secara lebih jelas dan responsif. Selain itu, rapat yang terstruktur dan terjadwal rutin dapat menjadi solusi untuk meningkatkan koordinasi antarpegawai dan antarbagian. Penyempurnaan sistem manajemen informasi juga menjadi penting, termasuk pengembangan sistem digital untuk memudahkan distribusi informasi kepada jemaah, seperti penggunaan platform pendaftaran online yang memungkinkan jemaah melacak status pendaftaran secara real-time.

Mengacu pada teori komunikasi sirkuler yang dikemukakan oleh West & Turner (2019),

komunikasi dalam organisasi ini sebaiknya dipandang sebagai proses dua arah yang melibatkan pengirim (sender) dan penerima (receiver). Dalam konteks ini, atasan bertindak sebagai pengirim pesan yang memberikan instruksi atau informasi, sementara pegawai sebagai penerima pesan akan melakukan seleksi dan interpretasi terhadap informasi yang diterima. Namun, untuk memastikan pesan tersebut diterima dengan tepat, penting bagi penerima untuk memberikan umpan balik (feedback) kepada pengirim, terutama ketika ada kebingungannya terhadap informasi yang diterima. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan sering kali kurang terperinci atau membutuhkan klarifikasi lebih lanjut.

Implementasi komunikasi dua arah ini dapat meningkatkan efektivitas instruksi yang diberikan, khususnya dalam pelayanan jemaah calon haji. Umpan balik dari penerima akan memberikan peluang untuk memperbaiki instruksi atau menyempurnakan kebijakan yang tidak berjalan sesuai harapan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan saluran komunikasi yang tidak hanya berbasis pada penyampaian pesan, tetapi juga pada respons dan klarifikasi, guna menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan koordinasi yang lebih baik antar bagian dalam Kementerian Agama. Strategi-strategi tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah calon haji, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi organisasi di Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk mendukung optimalisasi pelayanan. Komunikasi antarpegawai dan antara atasan dan bawahan cukup terbuka, tetapi koordinasi dan distribusi informasi masih menghadapi tantangan, terutama ketika harus menangani informasi mendadak yang perlu disebarkan secara cepat. Selain itu, respons terhadap permasalahan jemaah calon haji sering kali dipengaruhi oleh tingkat kesibukan pimpinan, yang dapat memperlambat penanganan masalah.

Optimalisasi pelayanan jemaah calon haji dilakukan melalui beberapa langkah strategis, seperti meningkatkan kualitas komunikasi internal, memperbaiki koordinasi antarbagian, dan mempercepat distribusi informasi. Namun, terdapat beberapa tantangan yang memerlukan perhatian, seperti ketidakmerataan informasi yang terkadang terjadi dan keterbatasan respons yang dipengaruhi oleh kesibukan pimpinan. Oleh karena itu, pelayanan dapat dioptimalkan lebih lanjut dengan menerapkan pelatihan komunikasi bagi pimpinan, mengadakan rapat terstruktur secara rutin, dan mengembangkan sistem informasi berbasis digital yang mendukung proses pelayanan.

Strategi yang dapat diterapkan meliputi: Pelatihan komunikasi bagi pimpinan, Rapat terstruktur dan rutin untuk koordinasi, Pengembangan sistem informasi digital untuk pendaftaran dan pelacakan status, Jalur komunikasi darurat untuk informasi mendadak, dan Evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas pelayanan.

REFERENSI

- 1 Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. UMM Press.
- 2 Amal, S., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:236064745> Sinjai.
- 3 Andriani, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Haji (Studi pada Kementerian agama Kabupaten* <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:217046933>
- 4 Arni, M. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Bima).
- 5 Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- 6 Astria, G., Ratnamulyani, I. A., & alamsyah Kusumadinata, A. (2017). Analisis Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat Dalam Meningkatkan Pelayanan <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:194904757> Publik.

- 7 Benny, P. (2018). KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK(Studi Aliran Informasi Komunikasi pada Pelayanan PublikLayanan Antar (Delivery Service) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:159451816> Padang).
- 8 Bungin, B. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- 9 Dhinantia, A. A., & Meilany, L. (2023). KOMUNIKASI ORGANISASI PELAYANAN SOSIAL DALAM ADMINISTRASI PEKERJAAN SOSIAL (STUDI KASUS TIM PARTNERSHIP DAN MARKETING INDONESIA MENGAJAR). Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:261014040> Dwiyanto. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. UGM Press, Yogyakarta.
- 10 Effendy, O. U. (2017). Dinamika Komunikasi. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- 11 Fardiansyah, D. (2018). Pengantar Ilmu Komunikasi. Ghalia Indonesia.
- 12 Fitri, L. E., Setiawan, D., Utomo, P. E. P., & Bhayangkari, S. K. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:235056699> Gonda, M. S., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2023). IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM PELAYANAN PUBLIK. EKSPRESI DAN PERSEPSI : JURNAL ILMU KOMUNIKASI. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:265178814>
- 13 Hasibuan. (2021). Manajemen SDM (Edisi Revi). Bumi Aksara, Jakarta.
- 14 Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W. C., & Sholihah, N. N. (2019). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:241026286> Jannah, R. N., Rosmaya, M., & Ramadani, F. (2022). PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI ANTAR SEKSI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU. Journal of Administration and International Development. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:264366097>
- 15 Joseph, D. (2013). Komunikasi Antar Manusia (Alih Bahasa : Agus Maulana. Professional Books.
- 16 Kurniyasih, B., Setiawan, R. A., & Afrianty, N. (2024). Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu). Innovative: Journal Of Social Science Research. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:270462015> Liliweri, A. (2013). Wacana Komunikasi Organisasi. Mandar Maju.
- 17 Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja sektor publik. UPP AMP YKPN.
- 18 Manullang. (2018). Dasar-dasar Manajemen. Ghalia Indonesia.Jakarta.
- 19 Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). Qualitative Data Analysis. SAGE Publication. Ltd.
- 20 Moenir. (2017). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- 21 Moleong, J. L. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- 22 Mulyana, D. (2014). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Remaja