



Akomodasi Pelayanan Haji : Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi

Maulidia Tohari

maulidiatohari26@gmail.com

Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

Amar Faqihudin

mayfgh18@gmail.com

Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

Asy-syah Nabila Azzahra

azzahraasysyah@gmail.com

Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

Korespondensi penulis : maulidiatohari26@gmail.com

ABSTRAK Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana responsif petugas haji dan jaminan yang diberikan Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan kepuasan kepada jamaah haji serta evaluasi terhadap penyelenggaraan haji pada puncak haji 2023 di Arab Saudi. Dalam rangka menjawab permasalahan sebagai berikut: bagaimana jaminan pelayanan yang diberikan, ketanggapan responsif petugas dalam menjamin kepuasan jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan teknik study literature. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akomodasi pelayanan haji dalam evaluasi terhadap pelayanan pada puncak penyelenggaraan haji di Arab Saudi dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Jaminan Kementrian Agama RI dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah haji, (2) Responsif PPIH Kemenag RI dalam membantu kelancaran pada proses pelaksanaan ibadah haji (3) Evaluasi terhadap akomodasi pelayanan Kemenag RI di dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan pada penyelenggaraan ibadah haji 2023.

Kata Kunci : *Pelayanan; Haji; dan Evaluasi;*

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima sebagaimana dijelaskan dalam al quran bahwa melaksanakan ibadah haji hukum nya wajib bagi yang mampu, maksudnya kemampuan dalam hal finansial (memiliki finansial untuk keluarga yang ditinggalkan dan bekal selama berhaji), fisik (Kesehatan jasmani). Jika seseorang sudah merasa mampu akan tetapi tidak melaksanakannya, maka orang tersebut bisa dikatakan berdosa. Tujuan berhaji bukan hanya mengunjungi Makkah dan Madinah ataupun melakukan ritual seperti wukuf, thawaf, atau sa'i tapi pada hakikatnya tujuan berhaji itu adalah mencari keridhoan Allah SWT sebagai bentuk rasa Syukur dan penghambaan kita sebagai makhluknya. Adapun fiqh haji seperti syarat, rukun atau wajib haji, ini bertujuan agar ibadah haji bisa dilaksanakan secara tertib dan sah. Sebagai salah satu pemeluk agama islam terbanyak di Dunia, setiap tahunnya Indonesia selalu menyelenggarakan ibadah haji.

Sehingga penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji, ditetapkan dasar dan hukum dalam undang undang no 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kemudian pemerintah mengkoordinasikan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tugas Kementerian

agama sebagai suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah dan calon jamaah sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Selain undang-undang nomor 13 tahun 2008 menetapkan bahwa pemerintah berkewajiban

untuk melakukan pembinaan, pelayanan serta perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, bimbingan manasik haji, jaminan keamanan, akses transportasi, fasilitas akomodasi, dan kebutuhan lain yang dibutuhkan para jamaah. Dua sisi penting yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus yakni, pada saat masih di Indonesia dan setelah tiba di Makkah. Aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelayanannya di tanah air serta pembinaannya seperti halnya pada sektor pelayanan jasa yang diberikan (dalam hal setoran ONH ke bank, pengurusan arsip dan data dokumen jamaah serta administrasi haji, cek kesehatan calon jamaah haji), bimbingan manasik haji dan umroh, serta waktu bimbingan dan metode pada pelaksanaan haji dan umroh), penyediaan perlengkapan (keperluan dan kebutuhan jamaah) serta konsultasi keagamaan (terkait hukum, syarat sah dan istitaah). Hal ini bertujuan agar dalam pelaksanaan haji jamaah merasa nyaman, aman dan khusyu yang sesuai syariat Islam. Maka dari itu peran Kementerian Agama sebagai petugas penyelenggara haji memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan akomodasi yang baik, pembinaan yang sesuai, dan perlindungan kepada jamaah haji agar jamaah haji merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan ibadah haji, dalam pelaksanaan ibadah haji dilakukan dengan berlandaskan asas keadilan yang diterapkan dalam memberikan fasilitas yang terbaik dan pelayanan yang baik sesuai hak yang seharusnya kepada jamaah haji tanpa sedikit pun mengurangi hak jamaah oleh petugas atau penanggung jawab, harus profesional dan akuntabel serta mementingkan pelayanan tanpa mencari keuntungan sedikitpun. Dalam memberikan pelayanan, penyelenggara haji dan umrah harus mempunyai sistem manajemen yang baik dan tepat serta menyeluruh, karena dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah penyelenggara memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan serta kepuasan yang diberikan kepada jamaah haji dengan memenuhi hak jamaah haji termasuk kebutuhan dan harapan jamaah, penting bagi penyelenggara jamaah haji dalam menghadapi persaingan, karena kepuasan jamaah haji sangat mempengaruhi terhadap pelayanan yang telah diberikan, jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan calon jamaah haji maka dibidang sesuai dengan harapan jamaah haji, sedangkan jika pelayanan dinilai kurang baik dan tidak dapat memenuhi kepuasan jamaah haji maka harapan jamaah haji tidak dapat terpenuhi dan apabila pelayanan haji memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memenuhi serta melebihi harapan jamaah haji maka pelayanan tersebut dirasa sangat memuaskan dan terlaksanakan secara optimal. Jadi jika pelayanan yang diberikan dirasa baik dan berkualitas serta memenuhi kepuasan jamaah haji maka penyelenggara haji dan umrah telah berhasil dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Pelayanan yang ditandai dengan rasa tanggung jawab dan mekanisme yang baik serta memberikan kemudahan dalam penggunaan fasilitas dan mengakses informasi yang diberikan oleh lembaga (Sungkar & Fitriyani, 2016); Terkait pelayanan jamaah haji dalam KBIH. Kualitas dalam memberikan pelayanan, penanganan komplain, dan fasilitas yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Sulistiyowati, M. & Herawati, 2019).

Kualitas pelayanan harus didasari dengan 5 aspek, yaitu tangible (wujud) bentuk fasilitas yang diberikan, reliability (kehandalan) para petugas yang sesuai dengan jobdescnya, responsiveness (ketanggapan) terhadap apa yang diperlukan jamaah,

assurance (jaminan) yang diberikan sesuai dengan hak yang harus didapati para jamaah serta sikap empathy (empati) petugas terhadap para jamaah yang merasa kesulitan . Sedangkan ciri ciri pelayanan yang baik dan dan berkualitas adalah pelayanan yang dapat melayani dan memberikan kepuasan kepada para jamaah haji, oleh karena itu dalam memberikan kepuasan kepada jamaah lembaga harus memiliki karyawan yang professional dalam setiap bidangnya, dan ketersediaannya fasilitas yang baik dan terjamin, serta memiliki rasa tanggung jawab yang besar kepada para jamaah haji dari awal bimbingan, pemberangkatan hingga selesai dan kembali ke tanah air, serta mampu melayani secara tepat, dan mampu memberikan kepercayaan dan mampu berkomunikasi secara jelas kepada jamaah agar jamaah mengerti dan bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.¹ Berdasarkan hasil riset yang dilakukan pada studi pendahuluan diatas adalah bagaimana peran lembaga pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah dapat memberikan pelayanan dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jamaah haji sehingga bisa meminimalisir respon yang kurang baik dari para jamaah haji kepada lembaga penyelenggara haji umroh,² Dari pelayanan yang kurang baik, banyak permasalahan yang timbul, seperti halnya pada pelayanan dalam bimbingan manasik haji, masih banyak KBIH memenuhi kebutuhan calon jamaah haji hanya dari segi materinya saja, akan tetapi dalam pengaplikasian dan pelayanannya tidak begitu diperhatikan. Hasil riset dari penelitian ini penulis mendapatkan gambaran terkait ciri dari pelayanan yang diberikan dalam tataran standar memberikan kualitas terbaik serta dalam proses pemeriksaan tataran kebutuhan praktis.³ Perlu diketahui bahwa sejak dulu sampai sekarang kegiatan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia selalu mengalami perubahan dari segi teknis dan non teknis. Perubahan kebudayaan manusia yang dapat menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan merupakan bentuk pengaplikasian dari bentuk perubahan yang terealisasi. Dalam pelaksanaan ibadah haji memerlukan keterlibatan dari berbagai pihak yang saling berkaitan dengan para pelaku di lapangan, Jadi para petugas haji yang dianggap benar-benar mampu dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugas yang diberikan dengan baik serta penuh tanggung jawab. Dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji ada peran serta sumber daya manusia yang berilmu pengetahuan dan terampil akan mencapai hasil yang maksimal. Disisi lain, aspek manajemen yang baik serta memadai sangat diperlukan dalam upaya menopang seluruh proses pelaksanaan ibadah haji yang dilandasi oleh semangat dan ambisi para petugas dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah haji, sehingga kinerja para petugas haji yang dilandasi dengan semangat dan tidak hanya berorientasi pada kerja melainkan sebagai pelayan tamu Allah SWT, Responsif serta kinerja para petugas dalam melayani jamaah selalu mendapat kritikan atau pujian yang disampaikan secara lisan maupun tulisan dari setiap kalangan di setiap tahunnya. Biasanya, wacana yang sering muncul ke permukaan itu disebabkan oleh ketidakpuasan jamaah terhadap manajemen penyelenggaraan dan pelayanan diberikan oleh pemerintah. Meski terlihat dan terkesan masih terus uji coba, di sisi lain melalui berbagai inovasi dan penyempurnaan yang dibuat pemerintah dalam upaya peningkatan aspek manajerial, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pola operasional. Bahkan dapat merambah pada pola pembimbingan yang masih terbelang proses belajar.

¹ (Hardiyansyah,2011:46).

² Ramadoni ,pelayanan KBIH Darut Tauhiid dalam memfasilitasi calon jamaah haji

³ Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) 17(2) (2017) 165-182

Hal yang terkait dengan yang diatas, jelas bahwa keberadaan (KBIH) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sangatlah penting karena yang didalamnya ikut berpartisipasi dalam mengelola pembinaan dan bimbingan dengan tujuan agar menjadikan jamaah haji yang mabrur dan calon jamaah haji yang mandiri serta dapat mempertahankan kemabrurannya, sehingga mereka dapat berpartisipasi dan menjadi inspirasi dalam membangun masyarakat yang rukun dan menjadikan bangsa yang makmur di . Hal tersebut dapat dilihat dari data yang menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan haji antara lain, banyaknya masyarakat yang merasa kurang puas karena ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan lembaga kepada jamaah, sebagai penyelenggara haji lembaga harus memiliki fasilitas serta kualitas pelayanan yang baik dan sesuai agar jamaah merasa puas terhadap apa yang diberikan lembaga, sehingga para jamaah akan percaya dan terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggara ibadah haji karena dinilai bisa menjamin kepuasan para jamaah. Ini menunjukkan bahwa Kemenag khususnya bagi petugas penyelenggaraan haji memiliki tugas dan peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga peneliti memperoleh gambaran terhadap, responsif (ketanggapan) secara sigap dalam membantu pelayanan jamaah haji, dan tangible (wujud) fasilitas pelayanan yang berkualitas serta , asuransi (jaminan) yang diberikan petugas penyelenggara dalam upaya meningkatkan jaminan kepuasan terhadap jamaah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode jenis kualitatif dengan metode pengumpulan data kepustakaan (*library research*), dengan menjelaskan argumentasi dari sumber data primer maupun sekunder yang didapatkan dalam bentuk studi, Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif analitik* untuk mengkaji akomodasi pelayanan haji dengan tinjauan Evaluasi terhadap pelayanan haji 2023 tersebut. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Adapun sumber primer yaitu tanggapan dari Gus Yaqt selaku ketua Kemenag RI, Kemenko serta DPR. Adapun sumber sekunder jurnal atau buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis isi atau *content analysis*.

LANDASAN TEORI

Jaminan Yang Diberikan Kemenag RI Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji.

Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) memegang komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan haji yang prima dan memuaskan kepada seluruh jamaah haji Indonesia. Upaya ini dilandaskan pada berbagai jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI, yang mencakup aspek administratif, keamanan, kesehatan, akomodasi, konsumsi, transportasi, serta bimbingan dan pendampingan. Jaminan administratif menjadi pondasi utama untuk memastikan kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini mencakup jaminan keberangkatan dan kepulangan jamaah haji, keamanan dan keselamatan, kesehatan, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan bimbingan yang menyeluruh. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kepercayaan petugas penyelenggara dan lembaga kepada jamaah haji sehingga mereka dapat menjalankan ibadah haji dengan rasa nyaman, tenang dan khusyuk. Dalam hal keamanan, Kemenag RI memberikan jaminan melalui langkah-langkah pengamanan yang menyeluruh, termasuk perlindungan dari tindak kejahatan dan kekerasan, serta pencegahan penyebaran penyakit menular. Keamanan jamaah haji dijamin selama berada di Indonesia, di Arab Saudi, dan selama

perjalanan mereka. Hal ini menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi jamaah haji untuk melaksanakan ibadah dengan pikiran yang tenang.

Jaminan kesehatan merupakan aspek krusial untuk memastikan kesejahteraan jamaah haji selama perjalanan ibadah haji. Sebelum berangkat, jamaah haji menjalani pemeriksaan kesehatan menyeluruh, dan selama di Indonesia, di Arab Saudi, serta dalam perjalanan, tersedia layanan kesehatan yang memadai. Adanya jaminan pemulangan jamaah haji yang sakit ke Indonesia juga menjadi bagian terpenting dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada jamaah haji. Jaminan bimbingan dan pendampingan mencakup penyediaan petugas yang profesional dan berpengalaman untuk memberikan bimbingan selama ibadah haji. Selain itu, informasi dan edukasi tentang ibadah haji juga disediakan agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah dengan benar dan tertib yang sesuai syariat agama.

Melalui berbagai upaya ini, Kemenag RI berharap agar dapat mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang prima serta dapat memuaskan bagi seluruh jamaah haji Indonesia. Dengan memberikan jaminan-jaminan yang komprehensif dan melakukan inovasi berkelanjutan, Kemenag RI menegaskan peran pentingnya dalam mendukung keberhasilan perjalanan ibadah haji dan meningkatkan kepuasan jamaah haji.

Jaminan yang diberikan Kemenag RI dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) berkomitmen dan menjamim dalam upaya memberikan pelayanan haji yang prima dan memuaskan bagi seluruh jamaah haji Indonesia. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Kemenag RI telah memberikan berbagai jaminan kepada jamaah haji.

Jaminan Administratif

Jaminan administratif merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI, agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara lancar yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jaminan administratif tersebut meliputi:

- Jaminan keberangkatan dan kepulangan jamaah haji
- Jaminan keamanan dan keselamatan jamaah haji
- Jaminan kesehatan para jamaah
- Jaminan distribusi konsumsi dan akomodasi jamaah haji
- Jaminan transportasi jamaah haji
- Jaminan bimbingan serta pendampingan jamaah haji

Jaminan keamanan

Jaminan keamanan merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI kepada jamaah haji agar merasa aman dan nyaman selama melaksanakan ibadah haji. Jaminan keamanan tersebut meliputi:

- Pengamanan selama perjalanan kepada jamaah haji di Indonesia, di Arab Saudi
- Perlindungan jamaah haji dari tindak kejahatan dan kekerasan
- Pencegahan penyebaran penyakit menular

Jaminan kesehatan

Jaminan kesehatan merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI kepada jamaah haji agar terhindar dari gangguan kesehatan selama melaksanakan ibadah haji. Jaminan kesehatan tersebut meliputi:

- Pemeriksaan kesehatan jamaah haji sebelum berangkat
- Penyediaan layanan kesehatan selama di Indonesia, di Arab Saudi, dan dalam perjalanan

- Pemulangan jamaah haji yang sakit ke Indonesia

Jaminan akomodasi dan konsumsi

Jaminan akomodasi dan konsumsi merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI kepada jamaah haji agar memiliki tempat tinggal dan makanan yang layak selama melaksanakan ibadah haji. Jaminan akomodasi dan konsumsi tersebut meliputi:

- Penyediaan pemondokan yang nyaman dan bersih
- Penyediaan konsumsi yang halal, sehat, dan bergizi

Jaminan transportasi

Jaminan transportasi merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI, ini bertujuan agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara lancar dan aman. Jaminan transportasi tersebut meliputi:

- Penyediaan transportasi yang nyaman dan aman
- Penyediaan transportasi yang tepat waktu

Jaminan bimbingan dan pendampingan

Jaminan bimbingan dan pendampingan merupakan jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI kepada jamaah haji dengan tujuan mengedukasi agar dalam pelaksanaan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan benar dan sesuai syariat agama. Jaminan bimbingan dan pendampingan tersebut meliputi:

- Penyediaan pendampingan dan bimbingan kepada jamaah haji oleh petugas yang profesional dan berpengalaman
- Penyediaan informasi dan edukasi tentang ibadah haji

Kemenag RI terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dengan memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan. Selain memberikan jaminan-jaminan di atas, Kemenag RI juga terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Berikut adalah beberapa inovasi yang telah dilakukan oleh Kemenag RI dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji:

- Penerapan sistem informasi manajemen haji (SIMAHAS) yang terintegrasi
- Penerapan sistem haji on-line (SHO)
- Penerapan sistem haji terpadu (SHAT)
- Pengembangan asrama haji yang nyaman dan representatif
- Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan haji
- Peningkatan kualitas bimbingan dan pendampingan haji

Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan, Kemenag RI berharap dapat mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang prima dan memuaskan bagi seluruh jamaah haji Indonesia.

Responsif PPIH Kemenag RI dalam membantu kelancaran pada proses pelaksanaan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya mencakup kegiatan ritual saja, namun juga mencakup serangkaian kegiatan mulai dari pendaftaran, bimbingan haji, pelayanan yang meliputi akomodasi, makan, transportasi darat dan udara, kesehatan, serta perlindungan masyarakat baik di dalam dan luar negeri. Keseluruhan rangkaian kegiatan tersebut harus diselenggarakan sedemikian rupa agar masyarakat dapat menunaikan ibadah haji dengan lancar, nyaman dan aman serta kembali ke tanah air untuk memperoleh haji yang mabrur.

Ibadah haji melibatkan jamaah yang banyak dan kegiatan yang beragam baik di Indonesia maupun Arab Saudi, maka tata kelola dan sistem penyelenggaraan haji harus

saling terikat dengan kompleks dan jelas. Undang-undang juga mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan pelaksanaannya karena menjadi tanggung jawab pemerintah. Undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah UU Nomor 17 Tahun 1999 yang disempurnakan dengan UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.⁴

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan pelayanan yang diberikan oleh tim penyelenggara kepada jamaah haji. Dalam hal tersebut, Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji reguler telah membentuk PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) untuk mengawasi, membimbing, dan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada jamaah haji. Menganut pandangan Widodo dan mempertimbangkan penyelenggaraan ibadah haji sebagai kegiatan pelayanan publik, maka prinsip penyelenggaraannya adalah profesionalisme, efisiensi, efektivitas, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, adaptif dan nirlaba. Sedangkan UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai kemaslahatan umum, kepastian hukum, kesetaraan, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, kesetaraan, non-diskriminasi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Akuntabilitas, insentif dan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan, ketepatan waktu dan cepat, nyaman, terjangkau.⁵

Pelayanan publik yang profesional ditandai dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penyedia layanan. Berikut ini adalah hal-hal yang harus ada dan diterapkan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji agar seluruh kegiatan dapat berjalan lancar dan maksimal.

- Efektif, yaitu pengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran dalam pelayanan yang diberikan kepada jamaah.
- Sederhana artinya proses dan prosedur pelayanan sederhana, cepat, akurat, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pihak yang meminta pelayanan.
- Transparansi mengacu pada formalitas atau prosedur yang berkaitan dengan pelayanan, persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, rincian biaya atau biaya terkait pelayanan dan pembayaran atas pelayanan yang diberikan. Artinya, transparansi adalah adanya kejelasan dan kepastian dalam prosedur serta jadwal, dan seluruh informasi diberikan secara gamblang kepada jamaah.
- Keterbukaan berarti prosedur dan persyaratan, satuan kerja dan petugas/panitia yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, waktu pelaksanaan, rincian tenggat waktu dan biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, dan dikomunikasikan secara terbuka.
- Efisiensi berarti membatasi permintaan layanan hanya pada permintaan yang terkait langsung dengan pencapaian tujuan layanan, sekaligus memastikan bahwa masyarakat yang bersangkutan memiliki persyaratan kerja yang diperlukan untuk menjaga integritas proses layanan. Integrasi persyaratan dan produk layanan

⁴ “Sistem Pelayanan Haji pada Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”, dalam Jurnal Penelitian Keislaman, Vol. 7, No. 2, Juni 2011: 453

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

terkait untuk menghindari mengulangi pemenuhan persyaratan kapan satuan atau lembaga.

- Ketepatan waktu artinya pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat selesai dalam jangka waktu yang ditentukan.
- Responsif artinya lebih menitikberatkan pada kemampuan tanggap dan tanggap cepat terhadap permasalahan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- Adaptif adalah berarti cepat beradaptasi terhadap kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang terus berkembang.
- Nirlaba berarti pelayanan publik yang diberikan tanpa mencari keuntungan.⁶

Menurut Widodo, secara teoritis standar penilaian kualitas pelayanan publik yang baik mencakup 10 aspek, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangible*), meliputi fasilitas, peralatan, personel dan komunikasi;
- 2) *Reliability* (dapat dipercaya), kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan;
- 3) Daya tanggap, kemauan membantu konsumen untuk mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan;
- 4) Kapasitas (*capacity*), persyaratan pengetahuan dan keterampilan peralatan yang baik dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy* (sopan santun), sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, peka terhadap keinginan konsumen, dan bersedia menjalin kontak atau hubungan pribadi;
- 6) Reputasi dan sikap jujur dalam segala upaya memperoleh kepercayaan masyarakat;
- 7) Keselamatan serta keamanan, pelayanan yang diberikan harus menjamin tidak adanya berbagai bahaya dan risiko;
- 8) Memberikan akses yang mudah dalam mengontak dan pendekatan;
- 9) Komunikasi, kesediaan penyedia jasa untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- 10) pemahaman memahami pelanggan (memahami pelanggan/jamaah haji), lakukan segala kemungkinan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

a) Definisi PPIH

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) merupakan sekelompok tim panitia yang tergabung dalam kelompok penyelenggara haji yang memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji baik di Indonesia dan Arab Saudi selama menunaikan ibadah haji. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dibentuk oleh Direktur Eksekutif di daerah embarkasi dan di tingkat pusat di Arab Saudi. Panitia Penyelenggara Haji beranggotakan Kementerian Agama, kementerian terkait, dan pemerintah daerah. Dalam menjalankan misinya, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) didukung oleh personel yang mendampingi jamaah haji.

Petugas yang ikut serta dalam pembimbingan dan pengawasan para jamaah Haji antara lain:³¹

1. Tim Pemandu Haji Indonesia yang selanjutnya disingkat TPHI adalah petugas atau tim panitia yang mendampingi jamaah haji dalam rombongan

⁶ Joko Widodo, Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya: Insan Cendekia, 2001, hlm. 269-275.

- terbang dan memberikan pelayanan umum kepada jamaah haji sekaligus menunaikan tanggung jawab sebagai pemimpin dalam rombongan terbang.
2. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia atau disebut juga TPIHI terdiri dari tim petugas atau panitia yang mendampingi jamaah haji dalam rombongan terbang dan mempunyai tugas memberikan dalam memberikan bimbingan ibadah kepada para jamaah.
 3. Tim Kesehatan Haji Indonesia yang disebut juga TKHI merupakan kelompok personel penerbangan pendamping jamaah haji yang bertugas memantau jamaah haji yang rentan sakit serta dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji.⁷

Peningkatan kualitas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji yang aman dan tertib. Tugas terpentingnya adalah memastikan Petugas Haji atau Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bekerja secara profesional dan bertanggung jawab sesuai standar yang telah ditetapkan. Sebab dalam penyelenggaraan ibadah haji, pejabat merupakan sorotan penting yang patut mendapat perhatian.

b) Permasalahan

Pelayanan pada sektor penyelenggaraan ibadah haji juga memiliki berbagai macam masalah yang dimana setiap tahunnya, permasalahan ini selalu ada dan terjadi dalam proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk permasalahannya antara lain adalah pelayanan transportasi baik darat maupun udara, catering atau makanan siap santap, akomodasi atau pondok, dan salah satu yang cukup rumit adalah pelayanan kesehatan.

1) Kesehatan

Hasil survei DPR tahun 2013 (2014) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) masih menemukan kasus jamaah yang lulus pemeriksaan kesehatan meski pergi ke tempat suci tidak lagi dianjurkan secara medis. Misalnya, pada jamaah yang sakit kronis, kondisinya sangat berbahaya sehingga tidak mungkin menunaikan ibadah haji. Tentu saja hal ini sangat berbahaya, baik bagi jamaah itu sendiri maupun bagi jamaah lainnya dan panitia lainnya. Apabila jika penyakit yang diderita jamaah ini sudah parah maka pengobatannya akan sangat rumit sehingga saat menunaikan ibadah haji perlu dirujuk ke rumah sakit terdekat. PPIH juga harus waspada dan tanggap terhadap anggota masyarakat yang pernah menderita penyakit yang berisiko kambuh lagi. Obat-obatan harus selalu disiapkan dan diawasi dengan cermat.

2) Transportasi

Pelayanan transportasi darat di Mekkah menghadapi kendala karena keterbatasan tenaga dan kebutuhan untuk melayani banyaknya jamaah haji yang tinggal di penginapan yang jauh dari Masjidil Haram. Beberapa akomodasi belum terlayani secara maksimal oleh bus sejak awal, supir bus kesulitan berkomunikasi dengan masyarakat setempat, dan beberapa bus yang mereka sewa juga membawa jamaah dari negara lain.⁸ Sistem transportasi yang terbatas dan kurangnya koordinasi antara pihak terkait dapat menyebabkan kemacetan dan keterlambatan dalam

⁷ Republik Indonesia, 2012, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji reguler*, h 11

⁸ Sekretariat Komisi VIII DPR RI, "Executive Summary Tim Pengawas DPR RI pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1435 H/2014 M", hlm. 4.

perjalanan, menciptakan ketidaknyamanan bagi para jamaah. Selain itu, infrastruktur yang tidak memadai di beberapa lokasi dapat menghambat kelancaran pergerakan jamaah, termasuk akses terbatas ke tempat-tempat suci. Perlu juga diperhatikan masalah keselamatan, karena tingginya jumlah jamaah yang bergerak dalam waktu bersamaan dapat meningkatkan risiko kecelakaan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antara pemerintah, maskapai penerbangan, operator transportasi darat, dan pihak terkait lainnya perlu diintensifkan untuk mengatasi permasalahan transportasi yang dapat memengaruhi penyelenggaraan ibadah haji.

3) Akomodasi

Kurangnya akomodasi yang didapatkan para jamaah haji antara lain adalah lift yang tidak berfungsi dengan baik, kapasitas lift yang sedikit, AC yang rusak, lobi yang kecil, kamar mandi yang terbatas, bahkan tidak adanya tempat untuk beristirahat seperti kasur ataupun matras. Karena kondisi tersebut, banyak para jamaah haji lebih memilih tidur di lantai. Selain itu, pemilik tempat penginapan kurang aware terhadap daya tampung kamar yang seharusnya hanya muat sedikit orang. Banyak ruangan yang dipenuhi banyak tempat tidur sehingga menyulitkan jamaah untuk menyimpan kopernya. Karena keterbatasan kapasitas ruangan, beberapa petugas kloter terpaksa mengabaikan pemisahan tempat tidur antara jamaah haji pria dan wanita. Ruang rapat juga digunakan sebagai ruang pelayanan kesehatan masyarakat, dan obat-obatan juga disimpan di bawah tempat tidur. Akomodasi yang tidak sesuai dan relatif dekat dengan Masjidil Haram tidak menyediakan transportasi menuju dan dari Masjidil Haram. Oleh karena itu, beberapa jamaah menggunakan layanan taksi, yang menimbulkan biaya tambahan.⁹

4) Katering/Makanan

Secara umum masalah yang mengemuka dalam pelayanan katering adalah soal antrean, cita rasa makanan, kandungan gizi, keterlambatan pengiriman, hingga kasus makanan yang belum matang dan basi. Padahal pelayanan katering selalu dilakukan dengan sistem kontrak, yang seharusnya pemerintah dapat memilih jasa penyedia layanan katering yang profesional.¹⁰ Beberapa jamaah mungkin memiliki batasan diet yang berkaitan dengan kesehatan atau keyakinan agama, dan kekurangan opsi makanan yang sesuai dapat menjadi tantangan. Selain itu, volume jamaah yang besar dapat menyulitkan penyelenggaraan pelayanan katering secara efisien, mengakibatkan antrean panjang atau keterlambatan dalam distribusi makanan. Kebersihan dan keamanan pangan juga menjadi perhatian, terutama di tengah lingkungan yang padat dan beragam. Dalam konteks ini, perlu adanya upaya penyempurnaan sistem pelayanan katering dengan memperhatikan kebutuhan diet dan preferensi makanan jamaah, meningkatkan efisiensi distribusi, serta mengintegrasikan standar kebersihan dan keamanan pangan yang ketat untuk memastikan pelayanan katering yang berkualitas dan memuaskan selama pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah.

c) Solusi

PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki peran penting dalam membantu kelancaran proses pelaksanaan

⁹ Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), Laporan Hasil Pengawasan, hlm. 36-48

¹⁰ Sekretariat Komisi VIII DPR RI, Executive Summary Tim Pengawas, hlm. 4.

ibadah Haji. Berikut adalah beberapa solusi responsif PPIH Kemenag RI dalam membantu kelancaran proses pelaksanaan ibadah Haji:

- 1) Penyelenggaraan Fasilitas dan Akomodasi:
 - Memastikan ketersediaan fasilitas dan akomodasi yang memadai bagi jamaah haji.
 - Memantau dan memastikan kebersihan dan kesehatan lingkungan di tempat-tempat tinggal jamaah haji.
 - Menyelenggarakan sistem transportasi yang efisien untuk memudahkan perpindahan jamaah haji dari satu tempat ke tempat lain.
- 2) Pelayanan Kesehatan:
 - Menyediakan fasilitas kesehatan dan tim medis yang siap 24 jam untuk memberikan pertolongan pertama dan perawatan medis kepada jamaah haji.
 - Mensosialisasikan informasi kesehatan dan tindakan pencegahan kepada jamaah haji.
- 3) Pendampingan dan Bimbingan:
 - Menyediakan pendampingan dan bimbingan manasik bagi jamaah haji.
 - Menyelenggarakan kegiatan pembinaan dan sosialisasi mengenai tata cara pelaksanaan ibadah Haji.
- 4) Informasi dan Komunikasi:
 - Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada jamaah haji mengenai prosedur, jadwal, dan petunjuk pelaksanaan ibadah Haji.
- 5) Koordinasi dengan Pihak Terkait:
 - Melakukan koordinasi yang baik dengan pihak terkait, seperti maskapai penerbangan, otoritas lokal, dan lembaga terkait lainnya.
 - Berkoordinasi dengan kantor perwakilan haji dan umrah di Arab Saudi untuk memastikan kelancaran proses administrasi dan bantuan bagi jamaah haji.

PPIH Kemenag RI berusaha untuk menjadi pendukung utama bagi jamaah haji dalam melaksanakan ibadah Haji dengan nyaman dan lancar. Responsivitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan berbagai aspek logistik dan pelayanan menjadi kunci dalam mencapai tujuan tersebut. Jika dilihat dari solusi berdasarkan penanganan permasalahan berikut, PPIH sudah cukup responsif. Hanya saja ada beberapa aspek seperti, pada pelayanan pendaftaran jamaah haji tidak dapat dilakukan dengan cepat mengingat terbatasnya tenaga kerja dan aplikasi SSKOHAT yang melayani jamaah haji dengan jumlah ribuan setiap tahunnya.

HASIL DAN DISKUSI

Evaluasi terhadap akomodasi pelayanan Kemenag RI di dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan pada penyelenggaraan ibadah haji 2023.

Setiap pelaksanaan kegiatan yang berskala besar ataupun kecil harus memerlukan aspek manajemen yang harus diterapkan, ini bertujuan agar kegiatan tersebut bisa dilaksanakan secara maksimal, oleh karena itu dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) secara khusus ditugaskan oleh pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji.

Aspek manajemen yang perlu diperhatikan dalam proses kegiatan ibadah haji adalah Perencanaan (planning) adalah langkah awal dalam menyusun rencana yang

strategis agar sebuah kegiatan bisa tercapai sesuai dengan tujuan. Pengorganisasian (organizing) merupakan tahapan kedua dalam proses menyusun struktur yang sesuai dengan kemampuan masing masing individu atau kelompok kerja, agar hasilnya bisa sesuai dengan napa yang telah direncanakan. Pelaksanaan (actuating) adalah bentuk pengaplikasian dari proses perencanaan dan pengorganisasian sebagai langkah konkrit dalam menjalankan tujuan. Pengawasan (controlling) merupakan proses pemantauan atau pengawasan dalam proses kerja agar dapat memahami apa saja yang sekiranya tidak sesuai dengan 3 aspek diatas. setelah terlaksananya keempat aspek tersebut maka dapat menghasilkan sebuah rangkuman akhir kegiatan untuk menjadi bahan evaluasi (evaluating) . Kelima aspek tersebut merupakan factor penting guna terlaksananya kegiatan secara maksimal dan mendapat hasil yang memuaskan.

Sebagai mana yang menjadi pembahasan diatas merupakan aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan

Penyelenggara ibadah haji Indonesia pada tahun 2023 dirasa berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang bisa dibilang optimal untuk jamaah haji Indonesia, akan tetapi ada beberapa kasus yang harus diperhatikan yang menimpa jamaah seperti keterlambatan pemberangkatan jamaah, kasus kurangnya makanan di armuzna dll. Namun secara keseluruhan, peristiwa tersebut merupakan salah satu kurangnya koordinasi dan pengawasan petugas kepada jamaah, sehingga jamaah merasa kurang puas dan nyaman terhadap apa yang terjadi pada penyelenggaraan haji 2023 ini, oleh karena itu peristiwa ini menjadi tolak ukur pemerintah sebagai bahan evaluasi dalam Upaya memperbaiki kinerja para petugas pada pelaksanaan haji berikutnya.

Evaluasi merupakan langkah akhir dalam aspek manajemen, langkah ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan yang telah dilakukan secara keseluruhan serta penilaian terhadap pelaksanaan organisasi sudah sesuai dengan rencana atau tidaknya dan langkah akhir pada program yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan serta menjadikan evaluasi sebagai indikator kegagalan atau kesuksesan sebuah program sehingga dapat dijadikan bahan perbaikan berikutnya.¹¹

Pemberangkatan (Embarkasi) Armada Udara

Kementerian Agama RI menyatakan penegasan terkait keterlambatan penerbangan yang terjadi sampai hari ke-13 keberangkatan jemaah haji Indonesia ke Arab Saudi. Keterlambatan terjadi pada penerbangan Garuda Indonesia dan Saudia Airlines.¹²

Pada tahun 2023 pemberangkatan menjadi kendala yang selalu sama pada tahun tahun sebelumnya, yaitu armada pesawat di bandara datang terlambat.

Pada tahun ini, Garuda Indonesia dan Saudi Airlines masih digunakan pemerintah sebagai jasa penerbangan jamaah haji, sama hal nya seperti musim haji pada tahun tahun sebelumnya untuk mengangkut para jamaah haji Indonesia. Armada penerbangan Garuda Indonesia dan Saudi Airlines pada dasarnya dipesan oleh pemerintah karena layak digunakan serta terjamin kenyamanannya untuk para jamaah, namun disisi lain kendala terhadap keterlambatan penjemputan terjadi bukan pada miss koordinasi antara pemerintah dengan maskapai penerbangan, melainkan kendala teknis selama pra-pemberangkatan sehingga penuhnya landasan untuk parkir pesawat, oleh karena itu pesawat lain harus menunggu pesawat yang ada untuk berangkat lebih dulu. Karena pelaksana ibadah haji dengan maskapai sebelumnya sudah sepakat, jika ada

¹¹ Athoillah M Anton, Dasar dasar manajemen, (Bandung: Pustaka Setia 2010) Cet.I

¹²Dilansir dari bisnis.com : Fitri Sartina Dewi (Kemenag Tegur Garuda dan Saudia Airlines karena keterlabatan penerbangan haji) Senin, 5 Juni 2023

keterlambatan pada kedatangan armada pesawat maka ada konsekuensinya pada maskapai, yaitu Ditjen PHU dengan maskapai Garuda Indonesia dan Saudi Airlines yang digunakan untuk pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

“Jadwal yang disepakati oleh maskapai, sebelumnya sudah disosialisasikan kepada para jamaah sehingga, Oleh karena itu pihak maskapai yang menempatkan perwakilannya di asrama haji untuk menjelaskan dan meminta permohonan maaf terkait perubahan pada jadwal penerbangan.”¹³

Dia menegaskan bahwa masalah keterlambatan ini untuk menjadi evaluasi penting terhadap pihak maskapai agar kejadian yang sama tidak terjadi pada tahun berikutnya.

Saiful Mujab mengingatkan kembali kepada pihak maskapai terkait perubahan jadwal penerbangan yang mengakibatkan efek domino dan menghambat pemenuhan layanan jamaah haji, baik di asrama haji, entah itu di Madinah dan Mekah.¹⁴ Pasalnya, masalah ini berkaitan dengan masa tinggal Jemaah di Arab Saudi, terkait kapasitas, akomodasi, serta rotasi jemaah di embarkasi. Terlebih layanan di Arab Saudi yang telah di kontrak untuk melayani serta memenuhi kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan sehingga para jamaah merasa nyaman dan pemberangkatan serta pemulangan sesuai jadwal yang ditentukan. Saiful Mujab (Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri) juga menagih komitmen maskapai Saudi Airlines dan Garuda Indonesia terhadap apa yang telah disepakati di awal dan sudah tercatat dalam kontrak terkait penerbangan jamaah haji 2023.

Fasilitas Pada Puncak Haji di ARMUZNA

Sebelumnya, dalam keterangan resminya, Endang Maria Astuti yang merupakan anggota Komisi VIII DPR RI mengatakan, bahwa tenda jamaah haji Indonesia pada puncak penyelenggaraan haji di Mina mengalami kelebihan kapasitas. Pada hasil dari peninjauan lapangan di Maktab Indonesia bahwa pada Nomor 66, 67, dan 68, dari total per kloter sekitar kurang lebih 360 anggota jemaah, akan tetapi tenda hanya bisa menampung sekitar kurang lebih 260 anggota jemaah haji.

”Artinya, ada kelebihan sekitar 100 jemaah haji yang membuat tenda tidak muat, sehingga mereka merasa sempit dan tidurnya saling berdesak desakan. Bahkan, ada pula jamaah haji yang tidurnya sambil duduk karena tempat tidurnya yang tidak muat,” ujar Endang, Kamis (29/6/2023).

Seharusnya pemerintah harus menghitung secara keseluruhan anggota jemaah haji yang akan menempati tenda. Contohnya ketika jamaah haji 2.000 orang, maka harus dipastikan dan dihitung secara detail terhadap kapasitas tenda yang memang muat untuk 2.000 orang.

Endang melanjutkan, terkait hal yang menjadi keluhan para jamaah haji. Mereka merasa tidak nyaman. Selain itu, kasur basah yang disebabkan limpahan air yang mengucur dari. Walaupun jamaah haji hanya mengalaminya dua malam, hal tersebut dapat mengakibatkan kesehatan jemaah terganggu.

Beberapa jemaah haji pun berinisiatif membuat tenda darurat. Mereka menggunakan pakaian ihramnya sebagai atap agar tidak kepanasan. Selain itu, ada pula jamaah haji tidur dua orang dalam satu kasur, ini disebabkan karena ruangan didalamnya sempit ”Jangan sampai jamaah haji menganggap bahwa pemerintah tidak serius dalam

¹³ Saiful Mujab pada
Senin (5/6/2023) dalam keterangan resmi di Jakarta,

¹⁴ Saiful Mujab kembali mengingatkan kepada maskapai terkait perubahan jadwal.

menangani dan mengelola penyelenggaraan haji, apalagi jemaah haji juga sudah membayar. Jangan sampai masyarakat Indonesia menganggap image yang tidak baik bagi terhadap pemerintah,” kata Endang.

Katering atau Konsumsi di ARMUZNA

Pelaksanaan ritual pada puncak haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA), banyak jemaah mengeluh terhadap keterlambatan pembagian konsumsi (catering).

Pemerintah perlu mengevaluasi para petugas yang menyediakan konsumsi bagi jemaah haji. Karena dengan sikap para petugas yang terlambat memberikan catering, banyak jemaah yang merasa kelaparan pada puncak haji di ARMUZNA, Kementerian Agama juga memperingatkan dan protes soal keterlambatan distribusi, terhadap mashariq (lembaga yang bertanggung jawab dalam pelayanan distribusi) soal masalah makanan jemaah haji yang tidak terdistribusi dengan baik.

Mashariq merupakan lembaga penyedia distribusi asal Asia Tenggara yang ditugaskan untuk mengatur dan mengurus distribusi kepada jemaah haji, Mashariq bekerja sama dengan pemerintah Arab Saudi dan pemerintah Indonesia atau asal jemaah haji. Mashariq kemudian akan menunjuk subkontraktor yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kepada jemaah haji, salah satunya layanan catering. “Mestinya ada skema mitigasi yang lebih komprehensif dan cepat, karena Mashariq tahu bahwa Indonesia mempunyai kuota jemaah haji terbesar.”¹⁵

Mustolih Siradj selaku Ketua Komnas Haji dan Umrah memberikan peringatan penting kepada penyelenggaraan haji 2023 ini terkait keterlambatan distribusi makanan yang diberikan sehingga jemaah haji di Muzdalifah banyak yang terlantarnya, kasus ini harus dievaluasi secara menyeluruh kepada penyelenggara dan pemerintah.

Mustolih mengatakan kepada Kementerian Agama terkait pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi jemaah haji, dan hanya bisa memberikan protes terhadap mashariq karena dinilai tidak bisa memberikan dengan apa yang diharapkan.

“Ketika ada laporan bahwa ada kamar mandi yang airnya mampet, dan laporan terkait makanan yang belum sampai kepada para jemaah, jadi kemenag tidak bisa langsung mengeksekusi karena kemenag bukan penyedia layanan (penyedia layanan semuanya diserahkan kepada mashariq). sehingga kemenag tidak bisa langsung menyediakan atau pegang dapur selain mashariq”¹⁶

Mashariq telah berperan menyediakan layanan bagi jemaah haji Indonesia sekitar pada kurang lebih empat tahun terakhir. Karena pada tahun 2021 – 2022 merupakan masa pandemi, jadi kuota jemaah haji Indonesia dibatasi oleh penyelenggaraan layanan sehingga pada tahun itu tidak bisa menjadi acuan yang pasti.

Mustolih menindak tegas terhadap apa yang terjadi di Muzdalifah dan mendorong Kemenag serta Ketua Komisi VIII DPR dalam mengevaluasi hasil kinerja dari mashariq dirasa kurang dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji Indonesia. Saya sudah mendorong. Khususnya untuk situasi di Muzdalifah, sangat serius,”¹⁷

Dalam hal ini pemerintah harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan akomodasi, layanan catering, serta jadwal pemberangkatan dan pemulangan yang sesuai dalam upaya memenuhi kepuasan para jemaah haji, agar dapat meminimalisir serta menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan yang baik pada tahun berikutnya.

¹⁵ Hilman dikutip melalui siaran pers Kementerian Agama.

¹⁶ Tanggapan Mustolih Siradj terkait laporan makan yang belum sampai

¹⁷ Peringatan Mustolih Siradj terkait kurangnya kinerja Mashariq

KESIMPULAN

Dalam memegang komitmen yang tinggi, Kementerian Agama RI memberikan pelayanan haji yang prima dan memuaskan kepada seluruh jamaah haji Indonesia. Upaya ini dilandaskan pada berbagai jaminan yang diberikan oleh Kemenag RI, yang mencakup aspek administratif, keamanan, kesehatan, akomodasi, transportasi dan konsumsi, serta bimbingan dan pendampingan.

Pelaksanaan ibadah haji adalah pelayanan yang diberikan untuk para jamaah haji oleh penyelenggara haji, Dalam hal ini, Kementerian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Haji (PPIH) yang bertujuan untuk memajukan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji.

Beberapa aspek manajemen yang harus diperhatikan adalah perencanaan (planning) adalah proses penyusunan Rencana yang strategis agar sebuah kegiatan bisa tercapai sesuai dengan tujuan. Pengorganisasian (organizing) merupakan tahapan kedua dalam proses menyusun struktur yang sesuai dengan kemampuan masing masing individu atau kelompok kerja, agar hasilnya bisa sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pelaksanaan (actuating) adalah bentuk pengaplikasian dari proses perencanaan dan pengorganisasian sebagai langkah konkrit dalam menjalankan tujuan. Pengawasan (controlling) merupakan proses pemantauan atau pengawasan dalam proses kerja agar dapat memahami apa saja yang sekiranya tidak sesuai dengan 3 aspek diatas. setelah terlaksananya keempat aspek tersebut maka dapat menghasilkan sebuah rangkuman akhir kegiatan untuk menjadi bahan evaluasi (evaluating) . Kelima aspek tersebut merupakan factor penting guna terlaksananya kegiatan secara maksimal dan mendapat hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- BBC News Indonesia Haji 2023: Pemerintah diminta evaluasi penyedia layanan setelah jamaah mengeluh soal makanan
- DPR RI : Evaluasi Penyelenggaraan Haji 2023
- Joko Widodo. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.
- Kemenag RI. (2023). Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1444 H/2023 M. Jakarta: Kemenag RI.
- KEMENKO PMK : Pelaksanaan Haji Tahun 2023
- Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Laporan Hasil Pengawasan. Indonesia: Kementerian Agama RI
- KOMPAS.COM : Tenda Jamaah Haji di Mina Kurang, Kemenag Akan Evaluasi !
- Mangkusuwito, A. (2023). Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Press.
- Nashuddin. 2011. Sistem Pelayanan Haji pada Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jurnal Penelitian Keislaman, Vol. 7, No. 2.
- Rahmatullah, A. (2022). Kepuasan Jamaah Haji Indonesia: Studi Kasus di Embarkasi Jakarta-Bekasi. Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Agama, 23(2), 241-262.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 4. Indonesia.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular. Indonesia.
- Sekretariat Komisi VIII DPR RI. Executive Summary Tim Pengawas DPR RI pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1435 H/2014 M. Indonesia.
- Somad Abdus FDK : Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Ditjen PHU Kemenag 2010-2011
- Syahid, M. A. (2021). Inovasi Penyelenggaraan Ibadah Haji: Perspektif Regulasi dan Implementasi. Jurnal Penelitian Agama Islam, 19(2), 183-204.
- Utomo, A. S. (2020). Strategi Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji Indonesia. Jurnal Komunikasi Islam, 10(2), 159-176