

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA SELATAN
(Studi Kasus : Pasal 6)**

OLEH :

NAMA : M. FARHAN FISADHA

NIM : 17.11.040

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Muhammad Farhan Firsadha in 2024, thesis title Implementation of Law Number 8 of 2019 concerning the Implementation of the Hajj and Umrah at the Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province (Case Study: Article 6) Department of State Administration (STIA) Satya Negara Palembang. Main Supervisor Mr. Ir. Heru Adi Putranto, M.Si and your accompanying supervisor. Ahmad Yani Kosali, SE., SH., MM.

The aim of the research carried out by researchers at the Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province is to be able to find out the administrative services, guidance services for Hajj rituals provided to prospective Hajj pilgrims and to find out the obstacles in services to prospective Hajj pilgrims of the Ministry of Religion of South Sumatra Province.

This research uses a qualitative methodology, namely data and information obtained through interviews with sources, including sections of Hajj and Umrah organizers, Hajj pilgrims and those related to services for Hajj pilgrims. The Hajj pilgrim service at the Ministry of Religion of South Sumatra Province is a form of service provided to all people who intend to carry out the Hajj pilgrimage with the intention of making it easier for the Hajj pilgrims to carry out their Hajj from the start of their departure to the holy land until they return to the land. water safely and for the sake of Allah SWT's blessing.

Administrative services, such as registration and cancellation, will be served well. Hajj ritual guidance services are also carried out as well as possible. All of this aims to make it easier for prospective Hajj pilgrims to receive services according to their rights.

Keywords: Service, Hajj

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Menunaikan ibadah haji merupakan rukun islam yang ke lima dan wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu, ibadah haji tidak hanya ibadah yang mengorbankan harta tetapi ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani, tujuan ibadah haji bukanlah semata-mata mengunjungi Makkah ataupun Madinah dan bukan pula karena wukuf, thawaf maupun sa'i tetapi tujuan yang sebenarnya adalah mencari ridha Allah Swt. Dalam beribadah haji dan umrah tentunya ada tata cara dalam melaksanakannya diantaranya ialah: adanya syarat, rukun dan wajib hanya saja ada perbedaan diantara tata cara haji dan umrah seperti pelaksanaan wukuf di arafah, mabit di mina, mabit di muzdalifah dan melontar jumroh, dalam beribadah haji tidak ada perbedaan kasta dan juga suku bangsa, tidak ada diskriminasi dan tidak ada pula perbedaan warna kulit, dalam undang-undang negara republik indonesia tahun 1945 pasal 29 ayat 2 menyatakan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk

memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agama dan kepercayaannya.

Kementerian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi Transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji, penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan

sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, professional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan manajerial yang tepat disegala aspek, karena seksi penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada jamaah haji dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jamaah, fungsi tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan, pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah haji, jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jamaah haji maka secara tidak langsung dapat memuaskan jamaah haji, sedangkan apabila harapan jamaah haji tidak dapat terpenuhi maka pelayanan dinilai tidak dapat memuaskan dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan tersebut dirasa sangat memuaskan jamaah haji.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada studi pendahuluan adalah bahwa adanya peningkatan jumlah jamaah haji, sehingga bagaimana bidang penyelenggaraan haji dan umrah dapat memerikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dengan adanya peningkatan jamaah haji. Pelayanan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Dalam Memfasilitasi dalam memfasilitasi calon jamaah haji, bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, kaitannya dengan ibadah haji, banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul akibat dari pelayanan, contohnya pelayanan dalam manasik haji, tidak sedikit Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan hanya memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dari segi materinya saja, sedangkan aplikasinya tidak diperhatikan.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena jumlah jamaah haji yang sangat besar melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri dan berkaitan dengan berbagai aspek antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi dan keamanan serta prosesnya terbilang unik karena tidak hanya dilakukan di tanah air, namun juga di tanah suci serta melibatkan berbagai instansi/ lembaga di kedua negara. Itulah mengapa pelaksanaan ibadah haji perlu koordinasi yang baik di bawah tanggung jawab Kementerian Agama.

Mengingat pelaksanaannya yang bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang

terbatas, penyelenggaraan ibadah haji ini memerlukan penyelenggaraan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar. Pada dasarnya, pergi ketanah suci untuk melaksanakan ibadah haji relatif singkat dan mudah. Hal ini sangat berdampak bagi calon jama'ah yang akan melaksanakan ibadah haji ketanah suci, bagi calon jama'ah haji yang sudah lanjut usia yang membuat perjalanan menuju ketanah suci menjadi penuh tantangan. Dengan itu peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji pada kantor kementerian agama. Penyempurnaan sistem manajemen tersebut agar calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama, sehingga diperoleh lah haji yang mabrur.

Dari beberapa uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan penulis ingin mengetahui betul tentang tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sehingga terbukti dengan adanya peningkatan jamaah dari tahun ke tahun. Untuk itu penulis akan meneliti tentang **“Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus : Pasal 6)”**.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Pasal 6 Undang Undang No 8 Tahun 2019 di Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan terhadap para Jamaah Haji ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pasal 6 Undang Undang No 8 Tahun 2019 di Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan terhadap para Jamaah Haji.

B. LANDASAN TEORI

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk

meimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atas kejadian-kejadian. Daniel A Mazmanian dan Paul A Sabatier (1979).

Pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai. Badan-badan tersebut dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya. Namun dalam prakteknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari undang-undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

2. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan berasal dari kata “selenggara” yang berarti mengatur. Adapun pengertian penyelenggaraan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses melakukan kegiatan tertentu. Penyelenggaraan dapat diartikan dengan pengorganisasian, dari kata “pengorganisasian” tersebut, yang memiliki kata dasar “organisasi”. Organisasi mempunyai dua pengertian umum yaitu:

1. Menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga.
2. Berknaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi di alokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

Penyelenggaraan merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupnya. Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas,

menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat kita ambil kesimpulan, bahwa penyelenggaraan merupakan proses awal untuk menempatkan orang-orang baik individu maupun kelompok kedalam struktur organisasi demi mencapai tujuan organisasi tersebut.

Bentuk-bentuk Penyelenggaraan

Agar penyelenggaraan dapat selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan sekitarnya maka perlu adanya bentuk-bentuk penyelenggaraan, sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi
- c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Tahap pertama penyelenggaraan adalah menyusun kembali kerangka tujuan organisasi dengan menetapkan visi dan misi sesuai dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang dihadapi (Analisis SWOT). Tahap kedua adalah menata ulang struktur organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi. Tahap ketiga adalah memperbaiki iklim, mekanisme serta budaya organisasi agar sesuai dengan visi dan misi yang baru. Tahap keempat adalah memperbaharui orang, baik dalam arti fisik berupa pergantian orang atau memperbaharui carapandang dan semangatnya Suatu organisasi harus memuat empat unsur utama. Keempat unsur utama tersebut adalah:

- a. Goals oriented, berarti suatu organisasi selalu berorientasi pada pencapaian sasaran.
- b. Psychosocial system, adanya hubungan antara orang dalam suatu kelompok kerja.
- c. Structured activities, orang bekerja sama dalam hubungan yang berpola.
- d. Technological system, anggota organisasi menggunakan teknologi dan pengetahuan dalam melakukan kegiatannya.

Proses Penyelenggaraan

Ada dua aspek utama dalam proses penyelenggaraan suatu organisasi yaitu departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini akan tercermin pada struktur formal suatu organisasi dan tampak atau ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi.

Proses penyelenggaraan dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini:

- a. Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logik dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan.
- c. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis. Mekanisme pengkoordinasian ini akan membuat para anggota organisasi menjaga perhatiannya pada tujuan organisasi dan mengurangi ketidak-efisienan dan konflik

Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan

Setelah menetapkan tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan kegiatan merancang dan mengembangkan suatu penyelenggaraan yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses. Pengorganisasian (organizing) adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerja, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien. Dua aspek utama proses penyusunan struktur penyelenggaraan adalah dengan departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama.

Pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Berikut faktor yang mempengaruhi struktur penyelenggaraan. Pembagian Pekerjaan (Division Of Work) Pembagian pekerjaan adalah tingkat dimana tugas

dalam sebuah organisasi dibagi menjadi pekerjaan yang berbeda.

Setiap orang tidak akan mampu melakukan seluruh aktivitas dalam tugas-tugas yang paling rumit dan tidak seorang pun akan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas yang tercakup dalam suatu pekerjaan yang rumit. 30 Melaksanakan suatu tugas yang memerlukan sejumlah langkah, perlu diadakan pemilahan bagian-bagian tugas dan membagi-bagikan kepada sejumlah orang, pembagian kerja yang dispesialisasikan seperti itu memungkinkan orang mempelajari keterampilan dan menjadi pakar dalam bidang pekerjaan tertentu.

Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dengan kata lain, haji adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, wukuf dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengharapkan keridaanNya.

Haji diwajibkan Allah kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah. Barang siapa yang bernadzar haji, wajib melaksanakannya. Haji adalah salah satu ibadah yang memiliki kedudukan tinggi dalam Islam, bahkan menjadi salah satu dari lima rukun Islam. Ia merupakan perjalanan spiritual bagi umat Muslim yang telah mampu secara fisik dan finansial untuk menunaikannya. Tetapi, seperti halnya ibadah lainnya, haji juga memiliki tata cara atau prosedur yang harus diikuti dengan seksama agar ibadah tersebut sah dan diterima di hadapan Allah SWT.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, haji adalah rukun Islam kelima yang wajib dilakukan oleh umat Islam yang mampu, dengan berziarah ke Ka'bah pada bulan Dzulhijjah dan melaksanakan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf di Padang Arafah. Secara etimologi, haji bermakna 'bermaksud', tetapi secara syariat, haji merupakan tujuan untuk melakukan amalan-amalan tertentu di Baitullah pada waktu-waktu yang telah ditetapkan.

Rukun haji yang harus dipenuhi oleh seorang jemaah haji adalah sebagai berikut:

Ihram (Niat): Menyatakan niat untuk memulai ibadah haji. Wukuf di Arafah: Berdiam diri di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah. Tawaf Ifadhah: Melakukan tawaf di sekitar Ka'bah setelah wukuf di Arafah. Sa'i: Berlari-lari kecil antara bukit Safa dan Marwah. Cukur: Memotong rambut sebagai tanda berakhirnya ibadah haji. Tertib: Melakukan rangkaian ibadah haji sesuai dengan urutan yang ditentukan. Tata Cara Pelaksanaan Haji: Tata cara pelaksanaan haji mencakup beberapa tahapan penting: Ihram dari Miqat. Memasuki keadaan ihram dan memulai perjalanan menuju Baitullah dari titik miqat yang telah ditetapkan. Membaca Talbiyah. Mengucapkan kalimat talbiyah sebagai tanda memasuki ihram. Wukuf di Arafah, Berdiam diri di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah.

1. Mabit di Muzdalifah
2. Bermalam di Muzdalifah setelah wukuf di Arafah.
3. Melempar Jumrah Aqabah
4. Melontarkan kerikil ke tiga tiang yang disebut jumrah di Mina pada tanggal 10 Dzulhijjah.
5. Tahallul
6. Memotong rambut sebagai tanda berakhirnya ihram.
7. Tawaf Ifadhah
Melakukan tawaf di sekitar Ka'bah setelah melempar jumrah.
8. Mabit di Mina
Bermalam di Mina selama tiga hari Tasryik setelah tawaf Ifadhah.
9. Tawaf Wada
Melakukan tawaf perpisahan sebelum meninggalkan Makkah.

Haji dan umroh merupakan dua jenis ibadah yang berbeda meskipun keduanya melibatkan ziarah ke Baitullah di Makkah. Perbedaan antara keduanya dapat dilihat dari aspek hukum, rukun, waktu pelaksanaan, dan wajib. Haji dianggap wajib bagi mereka yang mampu, sementara umroh masih diperdebatkan status hukumnya di antara para ulama. Dengan memahami tata cara dan pentingnya setiap tahapan dalam melaksanakan ibadah haji, para jemaah diharapkan dapat menjalankan ibadah ini dengan khusyuk dan sesuai dengan ajaran Islam. Semoga setiap langkah yang diambil dalam perjalanan spiritual ini mendatangkan berkah dan ampunan dari Allah SWT. Aamiin.

Syarat Haji

Syarat haji adalah sesuatu yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan kewajiban haji. Seseorang berkewajiban haji apabila memenuhi syarat

sebagai berikut:

1. Islam Beragama Islam Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji.
2. Baligh (dewasa) Baligh (Dewasa) Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tetap sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi.
3. Aqil (berakal sehat) Syarat yang ketiga yaitu berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia memiliki masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban orang ini sudah sirna darinya.
4. Merdeka (bukan budak) Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, yaitu sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.
5. Istitha'ah (mampu) Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.

Peraturan Menteri Agama

Menurut bahasa peraturan berasal dari kata atur, yang berarti tataan, kaidah, atau ketentuan. Sedangkan peraturan adalah ketentuan atau kaidah yang dibuat untuk mengatur. Dan adapun peraturan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan.

Peraturan perundang-undangan diartikan sebagai keputusan tertulis negara atau pemerintah yang berisi petunjuk atau pola tingkah laku yang bersifat dan mengikat secara umum.

Bersifat dan mengikat secara umum yaitu tidak mengidentifikasikan individu tertentu sehingga berlaku bagi setiap subyek hukum yang memenuhi unsur-unsur yang terkandung dalam ketentuan mengenai pola tingkah laku tersebut.

Dalam kenyataannya, terdapat juga peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelompok tertentu, daerah dan waktu tertentu. Bagir Manan dan Kuanta Magnar,

menggambarkan bahwa unsur-unsur yang termuat dalam peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan perundang-undangan berbentuk keputusan tertulis, karena merupakan keputusan tertulis, maka peraturan perundang-undangan sebagai kaidah hukum lazim disebut hukum tertulis.
2. Peraturan perundang-undangan dibentuk oleh pejabat atau lingkukan jabatan (badan atau organ), yang mempunyai wewenang membuat peraturan yang berlaku umum atau mengikat umum .
3. Peraturan perundang-undangan bersifat mengikat umum, tidak dimaksudkan harus selalu mengikat untuk semua orang. Mengikat umum hanya menunjukkan bahwa peraturan perundang-undangan tidak berlaku atas

peristiwa konkret atau individu tertentu.

Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan alur atau jalan cerita penulis yang dijadikan sebagai panduan pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian ini. Kerangka pemikiran ini ditulis dengan harapan dapat menjelaskan pokok penelitian.

Sebelum melakukan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti melakukan observasi secara langsung ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, dengan melihat gejala-gejala yang ada. Setelah mendapatkan hasil dari observasi tersebut, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada objek yang diteliti. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel Operasional Konsep

Implementasi (Konsep 1)	Proses	Penyelenggaraan Prosedur Ibadah Haji/Umrah (Konsep 2)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecanggihan System yang memadai, Validitasi Informasi Yang Diterima 2. Sarana dan fasilitas sistem informasi, Signifikansi Informasi, Kegunaan Sepsifikasinya. 3. Sumber Daya Manusia/ Tenaga Ahli 4. Standar Operasional Yang Berlaku 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat pasti diberangkatkan 2. Setiap jamaah haji mendapatkan fasilitas, konsumsi dan akomodasi. 3. Setiap jamaah haji melaksanakan wukuf di Arafah 4. Setiap jamaah haji pasti dipulangkan ke tanah air. Para jamaah haji supaya memahami sosialisasi ini agar nantinya pada masyarakat terkait dengan penyelenggaraan haji

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Untuk memahami istilah penelitian kualitatif ini, perlu kiranya dikemukakan teori menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Loxy Moleong, yang mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Selain itu, adapun jenis penelitian yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah: Studi Pustaka (*library research*). Dengan

metode ini penulis berusaha mempelajari, membaca dan mencari buku-buku yang ada kaitannya dengan penulis skripsi ini.

Definisi Konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep berarti; pengertian, gambaran mental dari objek, proses, pendapat (paham), rancangan (cita-cita) yang telah dipikirkan. Agar segala kegiatan berjalan dengan sistematis dan lancar, dibutuhkan suatu perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti. Perencanaan yang matang menambah kualitas dari kegiatan tersebut. Di dalam perencanaan kegiatan yang matang tersebut terdapat suatu gagasan atau ide yang akan dilaksanakan atau dilakukan oleh kelompok maupun individu tertentu, perencanaan tadi bisa berbentuk ke dalam sebuah peta konsep. Sejumlah

Definis konsep di atas, maka penelitian ini terdiri dari 2 konsep yaitu:

1. Implementasi menurut Sedarmayanti (2008: 104) bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atas kejadian-kejadian tersebut.
2. Penyelenggaraan menurut Resi Yudhaningsih (2010:102) suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang Batasan variable yang diteliti atau tentang apa yang diukur oleh variable yang bersangkutan (Notoadmojo: 2009). Beberapa ahli mengemukakan tentang definisi operasional variable, diantaranya dikemukakan bahwa menurut Suharsimi Arikunto (2010:161) "Variable adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau penulisan". Variable yang dipakai oleh penulis adalah Implementasi dan Penyelenggaraan pelayanan hak dan kewajiban Jemaah haji. Beberapa aspeknya sebagai berikut:

1. Reliability (Kehandalan)
2. Responsiveness (Ketanggapan)
3. Assurance (Jaminan)
4. Empathy (Empati)
5. Tangible (Bukti langsung)

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000: 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Berikut daftar Informan dapat dilihat table dibawah ini :

Tabel Informan Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	1 Orang
2	Staff SISKOHAT Pusat Informasi Haji Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	1 Orang
3	Staff Penerima Pendaftaran Pusat Informasi Haji Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	1 Orang
4	Calon Jemaah Haji dan Umroh	2 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Observasi diperuntukkan guna mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang akan diperoleh. Hingga saat ini sudah ada dua model observasi yang sudah biasadilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pertama, observasi secara langsung dan ikut terlibat dalam peristiwa yang sedang dijadikan objek observasi. Kedua, observasi non partisipan, yakni pembimbing berada di luar objek atau peran yang sedang diidentifikasi bisa dari jarak dekat atau jarak jauh, artinya observasi hanya mengamati dan mencatat fakta atau kejadian-kejadian yang tampak

sebagaimana layaknya orang yang sedang mengamati sesuatu.

2. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.
3. Dokumentasi Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen seperti data-data, arsip-arsip dan gambar-gambar ataupun bentuk lainnya.
4. Studi pustaka merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Teori-teori yang menjadi alasan masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan studi pustaka. Selain itu, peneliti dapat memperoleh

data tentang penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya. Dengan studi pustaka, peneliti dapat memanfaatkan informasi dan pemikiran-pemikiran yang berkaitan dengan penelitiannya.

Riset Lapangan (*field research*)

Dilihat dari sifat penelitian yang langsung di lapangan (*field research*) maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis yaitu penelitian yang ditunjukkan kepada pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian yang ada pada masa sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya pada objek tersebut.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dimaksud adalah dengan kualitatif, karena penulis bermaksud untuk meneliti sesuatu secara mendalam. Dalam hal ini yang akan diteliti adalah efektivitas sistem pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Penulis memilih pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian karena penulis berharap dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, didapatkan hasil penelitian yang menjanjikan data yang akurat dan dapat digunakan secara jelas dari kondisi sebenarnya.

Dengan memilih metode kualitatif ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, peneliti menggunakan metode deskripsi yang merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau produksi.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan adalah di Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Pusat Informasi Haji).

Sumber data merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian tersebut. Dalam hal ini peneliti menggunakan:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang dilakukan peneliti, yakni peneliti melakukan sendiri observasi di lapangan maupun laboratorium. Pelaksanaannya dapat berupa survey dengan mewawancarai.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, yang terjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal, makalah, website dan sumber informasi lainnya yang memiliki relevansi dengan masalah penelitian sebagai bahan penunjang penelitian.

Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/strukturalisasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpersi data dan triangulasi data ditarik melalui kesimpulan. Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah gabungan dari teknik Miles dan Huberman (2009:339) dan Nasutin (2003:115) dan Akbar (2019:25-36). Berikut ini adalah teknik yang digunakan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan yang muncul dari catatan yang ada di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus menerus, terutama selama analisis dan kualitatif berlangsung selama pengumpulan data.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik mengecek data, penulis melakukan pemeriksaan keabsahan data yang ada dengan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

3. Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan, ketika pengumpulan data dilakukan seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mula belum jelas menjadi terperinci.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian mengenai analisis penyelenggaraan atau pelaksanaan yang dinamis dalam memberikan hak dan kewajiban pada calon jamaah haji di wilayah Provinsi Sumatera Selatan pengkajian bertujuan untuk mendapati gambaran secara mendalam dan menyeluruh mengenai analisis penyelenggaraan

ibadah haji dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam memperoleh hasil hasil penelitian tentang Implementasi UU No. 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan , telah dilakukan penelitian dalam upaya menemukan terpenuhinya hak dan kewajiban jemaah haji sehingga terwujudnya kinerja yang baik di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan tersebut. Sedangkan cara penulis memperoleh data berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi berupa kata-kata yang dianggap layak memberikan informasi terkait dengan judul penelitian.

Selanjutnya dari data yang diperoleh tersebut secara otomatis dapat menjadi pembahasan dalam penulisan skripsi ini . Berkaitan dengan hal tersebut, penulis akan memaparkan hasil wawancara yang digunakan dengan menggali informasi dilapangan pada narasumber untuk mengetahui dan memahami serta memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan mendasar.

Impementasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Bapak. H. Armet Dachil tentang implementasi, beliau mengatakan bahwa “Implementasi penyelenggaraan ialah suatu kegiatan yang harus kita wujudkan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut, salah satu yang mewujudkannya ialah dengan implementasi.”

Lanjut pertanyaan tentang pendaftaran haji dan umroh, beliau mengatakan “Jama’ah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu mendaftarkan diri dan melengkapi berkas-berkas yang telah ditentukan sebagai persyaratan. Jama’ah yang ingin mendaftar haji itu tidak langsung berurusan dengan Kementerian Agama ini, tapi mereka harus pergi ke Bank dulu untuk membayar setoran awal dan nanti pihak Bank akan mengeluarkan validasi”.

Informasi yang di dapat peneliti melalui Websited resmi Kanwil kemenag Sumsel, Embarkasi Palembang tahun ini akan memberangkatkan 8.506 jemaah haji. Kloter pertama akan masuk asrama haji pada 11 Mei 2024 dan diberangkatkan menuju Madinah pada keesokan harinya tanggal 12 Mei 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Kakanwil Kemenag Sumsel Bapak. H. Syafitri Irwan

ditemui, Jumat (19/4/2024 09.23 Wib) menjelaskan, tahun ini Embarkasi Palembang memberangkatkan 8.506 jemaah haji dengan rincian 7.295 jemaah haji asal Sumatera Selatan, 1.116 jemaah haji asal Kepulauan Bangka Belitung, dan 95 petugas haji kloter. Mereka tergabung dalam 19 kelompok terbang (kloter) serta diberangkatkan di gelombang pertama dan kedua. “Gelombang pertama terdiri dari kloter 1 sampai 9, yang diberangkatkan pada 12 Mei sampai 23 Mei 2024. Sedangkan gelombang kedua kloter 10 sampai 19, diberangkatkan pada 24 Mei hingga 04 Juni 2024. Jamaah haji asal Bangka Belitung sendiri tergabung di Kloter 4, 5, dan 6,” jelasnya.

Lanjut Beliau mengatakan “Untuk jemaah haji gelombang pertama, akan diberangkatkan dari Palembang menuju Madinah. Setelah delapan hari di Madinah, mereka akan bergerak menuju Mekkah dan menunggu pelaksanaan Arafah Muzdalifah dan Mina (Armuzna). Sedangkan jemaah gelombang kedua akan diberangkatkan menuju Jeddah, dilanjutkan perjalanan ke Mekkah. Mereka baru ke Madinah setelah usai pelaksanaan Armuzna. “Jadi, ada perbedaan rute antara jemaah haji yang tergabung di gelombang pertama dan gelombang kedua,”

Sementara itu, peneliti mewancarai Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kanwil Kemenag Sumsel H. Armet Dachil menambahkan, tahun ini Embarkasi Palembang akan kembali menggunakan pesawat Saudi Arabian Airlines dengan kapasitas penumpang 450 seat. Berbeda dengan tahun kemarin yang menggunakan pesawat dengan kapasitas penumpang 360 seat. “Karenanya, jika tahun kemarin Embarkasi Palembang memberangkatkan 24 kloter, maka tahun ini hanya 19 kloter. Ini karena jenis pesawat yang digunakan berbeda,” jelas Armet.

Informasi yang didapat oleh peneliti melalui Website resmi Kakanwil Kemenag Sumsel. Adapun jumlah jama’ah yang ikut melaksanakan bimbingan manasik haji pada tahun 2024 adalah sebanyak 8.506 jama’ah dan yang di berangkatkan haji pada tahun 2023 adalah sebanyak 7.295 jama’ah haji. Pada tahun 2022 jama’ah haji yang mendaftar ada sebanyak 3.202 orang jama’ah.

Pendaftaran Haji Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Bapak. H. Armet Dachil (19/4/2024 10.12 Wib) tentang bagaimana sistem pendaftaran yang sudah dijalankan oleh panitia penyelenggara, beliau

mengatakan bahwa “Setiap pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah semuanya wajib pandai menggunakan komputer baik pendaftaran dan pembatalan haji. Seluruh pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah bisa menangani jama’ah haji yang mendaftar dengan menggunakan teknologi computer”.

Adapun prosedur dalam pendaftaran haji yaitu:

1. Calon haji datang ke bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH) syariah untuk membuka rekening tabungan haji dengan setoran minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) dan membawa dokumen berupa, satu lembar fotocopy KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte lahir/akte nikah, pas foto 3x4 = 5 lembar dan 4x6 = 1 lembar dengan backround putih dan tampak 80% wajah.
2. Meminta untuk diterbitkan nomor validasinya oleh Bank.
3. Bank akan menerbitkan buku setoran awal biaya pendaftaran ibadah haji (BPIH) sebanyak 5 lembar dengan rincian, lembar yang pertama bermaterai Rp 10.000,- untuk calon haji, lembaran kedua untuk bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH), lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan lembaran terakhir untuk Direktur Jenderal PHU Kementerian Agama Republik Indonesia.
4. Calon jama’ah haji yang bersangkutan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama bagian seksi penyelenggara haji dan umrah untuk melakukan verifikasi berkas seperti, setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), fotocopy ktp 3 lembar, fotocopy bukti rekening setoran tabungan haji, fotocopy Akte Nikah/Akte Kelahiran 1 lembar, fotocopy Kartu Keluarga (KK), dan pas foto 3x4 sebanyak 6 lembar dan 4x6 sebanyak 1 lembar dengan tampak wajah 80%.
5. Jama’ah haji yang bersangkutan masuk keruangan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk melakukan wawancara, entry nomor validasi dari bank, pengambilan foto dan rekam sidik jari untuk mendapatkan nomor porsi haji.
6. Jama’ah akan mendapatkan 1 lembar Surat Perjalanan Ibadah Haji (SPIH) yang didalamnya tertera nomor porsi yang sudah ditanda tangani dan distempel dinas oleh petugas kantor Kementerian Agama Kab/Kota dan masing-masing diberi pas foto 3x4.

7. Lembar Surat Perjalanan Ibadah Haji (SPIH) 2-5 disimpan di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

Lanjut Wawancara dengan Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Bapak. H. Armet Dachil (19/4/2024 08.12 Wib) Beliau mengatakan, “Jadi, dalam pelayanan administrasi Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan tidak menyulitkan bagi masyarakat yang ingin mendaftar calon haji. Sarana dan prasana yang dalam pendaftaran haji sudah disiapkan oleh pihak Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Ruang pendaftaran dan pembatalan haji sudah disiapkan beserta kursi dan mejanya”.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu Staff seksi SISKOHAT beliau mengatakan, “Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan seksi penyelenggara haji dan umrah. Berkas-berkas haji diberikan kepada bagian sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) agar data-data dari jama’ah haji di entry secara online. Adapun tugas dari Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengelola keuangan pelaksanaan anggaran operasional haji (PAOH).
2. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah mengelola aset dan barang milik haji (BMH), SA-BPIH.
3. Membantu staf penyelenggara haji dan dalam menerima berkas pendaftaran calon jama’ah haji dan mendokumentasikannya.
4. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah menyiapkan berkas pengurusan paspor jama’ah calon haji.
5. Membantu mengelola system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan aplikasi online lainnya yang bersangkutan dengan penyelenggaraan haji dan umrah.
6. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah menulis papan informasi haji.
7. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah mempersiapkan perlengkapan haji.
8. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah dalam memberikan informasi tentang haji dan umrah.
9. Mengerjakan pekerjaan lainnya yang ditugaskan oleh kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah

Berdasarkan wawancara dengan salah satu calon jemaah haji (03/04/2024 11.24 Wib). Bapak Joni Indrawan mengatakan, “Untuk pendaftaran kami rasa tidak menyulitkan, waktu kami mendaftar prosesnya tidak lama, yang paling lama

itu di Bank karena banyak yang antri, kalau di Kantor Kemenag sebentar saja”

Lanjut pembicaraan beliau mengatakan, “jama’ah yang mendaftar haji itu tidak kami biarkan begitu saja. Kami layani semua jama’ah yang telah mendaftar haji dan kami berikan hak-hak mereka seperti perlengkapan haji, bimbingan manasik haji, semuanya kami tangani”.

Pembatalan Haji

Berdasarkan wawancara dengan Staff seksi penyelenggara haji dan umrah Ibu. Yeni (26/04/2024 13.20 Wib) tentang ada jama’ah yang mundur ataupun batal setelah mendaftar, beliau mengatakan “Kami ini kerjanya profesional (seksi PHU), kalau untuk pembatalan ya, harus datang kesini. Jumpai petugas PHU dan pegawai SISKOHAT yang mengelolah semua berkas-berkasnya. Walaupun jama’ah itu jauh, tetap harus datang ke Kantor kami, tidak bisa diwakilkan dan menggunakan telepon atau alat komunikasi lainnya”.

Tegas lagi menyambung pembicaraan dan berkata, “Bagi jama’ah yang masih hidup ingin melakukan pembatalan hajinya maka harus membawa Surat Permohonan, KTP, kartu keluarga (KK), rekening. Tapi jika sudah meninggal dunia membawa surat meninggal dunia yang dikeluarkan dari Rt, Rw, Lurah, Camat jika sakit membawa surat sakit dari Rumah Sakit atau Puskesmas”, “Jama’ah yang sudah mendaftar haji ada juga yang membatalkan, biasanya mereka membatalkannya karena lagi sakit, hamil dan bahkan sudah meninggal dunia. Sedangkan alasan sebagian jama’ah yang lain yang menunda keberangkatan hajinya disebabkan karena belum melunasi administrasi pendaftaran haji”.

Lanjut wawancara, beliau mengatakan “ada jama’ah yang mundur ataupun batal setelah mendaftar Pembatalan pendaftaran calon haji telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor D/21/2016 tentang Pedoman Pendaftaran Jama’ah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji” sebagai berikut:

1. Pembatalan pendaftaran ibadah haji setoran awal BPIH dilakukan jama’ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dengan membawa persyaratan yaitu sebagai berikut:
 - a. Surat permohonan pembatalan yang bermaterai Rp. 6.000, dengan menyebutkan semua alasan pembatalan untuk diajukan kepada Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

- b. Membawa bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan dari Bank Penerima Setoran Biaya Ibadah Haji (BPS BPIH).
 - c. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama.
 - d. Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama’ah yang bersangkutan dan menunjukkan aslinya.
 - e. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) serta aslinya.
2. Pembatalan jama’ah haji dengan alasan meninggal dunia sebelum proses keberangkatan ke embarkasi haji, dilakukan di kantor kementerian agama kab/kota yang diwakili oleh ahli waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut :
 - a. Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,- dengan menyebutkan alasan dalam pembatalan yang ditujukan kepada kantor kementerian agama kab/kota.
 - b. Membawa surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah atau rumah sakit setempat.
 - c. Membawa surat keterangan waris bermaterai Rp. 6.000,- yang dikeluarkan oleh lurah/kepala desa dan diketahui camat.
 - d. Membawa surat keterangan kuasa waris yang ditujukan oleh ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jama’ah haji bermaterai Rp. 6.000,-.
 - e. Membuat surat keterangan tanggung jawab mutlak dari ahli waris bermaterai Rp. 6.000,-.
 - f. Membawa bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan dari Bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH).
 - a. g. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening kementerian agama.
 - g. Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama’ah yang bersangkutan serta memperlihatkan aslinya.
 - h. Fotocopy buku tabungan ahli waris yang masih aktif serta memperlihatkannya

Pemberangkatan dan Pemulangan Jama’ah Haji

Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sudah menunggu kedatangan jama’ah dan menyiapkan bus untuk menjemput semua jama’ah haji. Jama’ah haji yang telah melaksanakan ibadah haji akan di jemput kembali ke bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang dan yang dari daerah luar kota Palembang di bawa pulang ke kampung halaman masing-masing. Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan tidak langsung

lepas tangan dari tanggung jawabnya. Penyediaan layanan transportasi untuk penjemputan jama'ah sudah menunggu di bandara menjemput semua jama'ah haji yang berasal dari Provinsi Sumatera Selatan maupun Kabupaten dan kota terdekat.

Bimbingan Manasik Haji

Menurut informasi yang di dapat oleh penulis bahwa dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji seluruh jama'ah diatur dan disediakan kursi yang tersusun rapi. Seiring berjalannya proses bimbingan manasik haji, seluruh jama'ah diberikan gambaran-gambaran tentang ibadah haji yang akan dilakukan. Seluruh jama'ah haji dianggap seperti anak murid yang menuntut ilmu.

Unsur-Unsur Dalam Bimbingan Manasik Haji

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Seksi penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Ibu. Yeni (26/04/2024 13.20 Wib) tentang bimbingan manasik Haji, beliau mengatakan "Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Peraturan Perubahan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler" sebagai berikut:

1. Peserta Manasik Haji

Bagi jama'ah haji yang akan diberangkatkan ke tanah suci maka terlebih dahulu dibekali dengan materi-materi manasik haji. Jama'ah haji yang sudah terdaftar akan mengikuti bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Jama'ah tersebut adalah jama'ah yang sudah masuk porsi untuk berangkat dan berhak melunasi biaya haji tahun 2024.

2. Pembimbing/Pemateri Bimbingan Manasik Haji Dan Materi

Pembimbing/pemateri manasik haji adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pembekalan ilmu pengetahuan seputar ritual ibadah haji dan umrah. Tujuan dari pembimbing manasik haji adalah menjadikan jama'ahnya menjadi calon haji yang mandiri dan berpengetahuan di bidang ilmu manasik haji.

3. Materi dan Metode Dalam Bimbingan Manasik Haji

Dalam bimbingan manasik haji calon jama'ah haji akan dibekali dengan pedoman manasik haji sebagai berikut:

1. Pemberian wawasan tentang fiqh haji.
2. Rute perjalanan/ziarah selama haji dan umrah.
3. Ibadah-ibadah sunnah yang berkaitan dengan haji dan umrah.

4. Bimbingan kesehatan haji.
 5. Kriteria dan kiat-kiat menjadi haji yang mabrur.
 6. Simulasi/praktek manasik haji.
4. Pertemuan Dalam Bimbingan Manasik Haji
- Jumlah pertemuan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji merupakan hal yang paling penting bagi jama'ah haji.
- Sumber. "Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Peraturan Perubahan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler".

Faktor Pendukung Dalam Bimbingan Manasik Haji

Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Bapak. H. Armet Dachil (23/4/2024 10.43 Wib) memberikan tanggapan bahwa, "Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan bekerjasama dengan Pemerintah Daerah (PEMDA) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Pemerintah Daerah (PEMDA) yang akan mengeluarkan buku panduan/bimbingan manasik haji. Sedangkan hubungan kerjasama dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Provinsi Sumatera Selatan adalah di bidang penceramah/ pemateri tentang bimbingan manasik haji. Biasanya yang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) lebih berpengalaman dan berilmu".

Menurut beliau, Faktor faktor lainnya yang mendukung adalah :

1. Adanya tenaga pembimbing manasik haji yang berkompeten, berpengalaman., dan juga dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Provinsi Sumatera Selatan.
2. Adanya hubungan kerjasama yang baik yang dilakukan pengurus bimbingan manasik haji dengan pemda serta Majelis Ulama Indonesia (MUI). Majelis Ulama Indonesia (MUI) ikut berperan aktif dalam kelancaran bimbingan manasik haji yang ada di Provinsi Sumatera Selatan
3. Letak penempatan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sangat efektif dengan menempatkannya di Asrama Haji Palembang

Jadi, hambatan dalam pelayanan yang dihadapi Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dalam bidang pendaftaran haji adalah seringnya jaringan tidak bagus, nama yang mendaftar berbeda antara KTP dengan izajah. Sedangkan hambatan dalam pelayanan bimbingan manasik haji adalah banyak dari jama'ah haji yang tingkat pendidikannya rendah, sudah lanjut usia dan tidak berani untuk bertanya tentang pelajaran ilmu haji.

Hambatan Yang Dihadapi Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Provinsi Sumatera Selatan

Dalam pendaftaran dan pembatalan harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah. Banyak juga kejadian ketidaksinkronan nama orang tua. Jika tidak sesuai namanya di Kartu Keluarga (KK) maka wajib di perbaiki dulu datanya. Kalau pendaftaran ke Bank hanya KTP saja yang perlu dipersiapkan. Tetapi, jika mendaftar ke Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan harus membawa semua berkas-berkas haji seperti, Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Keluarga (KK), IZAJAH, akte lahir dan akte nikah jika sudah menikah”.

Pembahasan

Pembahasan adalah Jawaban pernyataan dari hasil penelitian, pembahasan ini dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimanakah Implementasi UU No.9 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh Di Kementrian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh

Berdasarkan pembahasan dan data yang disajikan penulis pada skripsi ini, menurut penulis dari segi penyelenggaraan maupun pelaksanaan maka dapat ditarik dari penelitian yang sudah dilakukan Bahwa Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sudah menjalankan tanggung jawabnya sesuai amanah pemerintah terkhusus dalam pelayanan pendaftaran haji yang dikira tidak menyulitkan kepada jama'ah yang mendaftar. Artinya pelayanan yang diberikan baik pendaftaran maupun pembatalan semuanya dilayani dengan baik serta professional. Pelayanan yang ada di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dinilai sudah mencapai kesuksesan dalam hal pelayanan administrasi pendaftaran dan pembatalan haji meskipun dari segi ketanggapan pelayan yang mungkin perlu di perbaiki sehingga mencapai pelayanan yang sangat baik..

Pendaftaran Haji

Pada saat pendaftaran haji, masih banyak sekali calon jemaah yang kurang mengerti persyaratan-persyaratan yang sudah di terbitkan sebelum mendaftar sehingga jemaah yang kurang paham sistematika mendaftar perlu di dampingi oleh petugas dan di berikan arahan agar calon jemaah haji ini paham akan prosedur yang sudah dijalankan. Sehingga tercapatnya pelayanan yang

sangat baik dan responsif.

Bimbingan manasik Haji

Dalam pemberian pelayanan bimbingan manasik haji terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dalam pelayanan bimbingan manasik haji adalah tempat manasik haji dilakukan di Gedung yang besar, luas, bersih dan indah yang dilaksanakan di Asrama Haji Palembang, Pematerynya orang-orang berpengalaman tentang haji dan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Majelis Ulama Indonesia (MUI) ikut serta berperan mensuksesakan pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Adapun kekurangannya adalah tidak semua pematerynya ramah senyum, ada juga yang mudah marah-marah dalam menjelaskan materinya. Kurang pengawasan saat bimbingan manasik haji, sebagian ada yang tidak mendengarkan dan bahkan tidak mencatat apa yang disampaikan pematerynya.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik dalam hal tentang pelayanan administrasi pendaftaran dan pembatalan haji. Hal ini terbukti dengan adanya orang yang berpengalaman tentang haji dan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

Saran

Sedangkan saran yang dapat peneliti berikan adalah :

1. Hendaknya dalam pelayanan dalm hal administrasi haji dapat di optimalkan lagi agar masyarakat pada umumnya yang ingin mendaftar jadi merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.
2. Hendaknya pelatihan tentang Manasik Haji di sosialisasikan dengan lebih gencar agar masyarakat luas memahami tentang halnya manasik haji.

Kesemua saran-saran yang peneliti sebutkan bukan untuk menilai atau mengkritik pelaksanaan atau sistem kinerja Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan khususnya seksi penyelenggara haji dan umrah. Tetapi, saran-saran yang dari peneliti ini hendaknya dapat direspon dengan positif dan dapat dijadikan masukan serta evaluasi kinerja.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Pedoman penyusunan Skripsi 2020 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi SATYA NEGARA PALEMBANG.
- Pedoman penyusunan Skripsi 2024 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi SATYA NEGARA PALEMBANG.
- Barata dan Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Departemen Agama RI, 2006, *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia.
- Dipohusodo, Istiawan. 1997, *Pergi Haji Sesuai Sunnah Rasul*, Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fathoni, Abadurrahmat. 2003, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji.
- Hasan, Ali. 2001, *Tuntunan Haji Jakarta*: PT Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, Mohammad. 2014, *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*, Jakarta: Penerbit Zikrul Hakim.
- <https://ihram.co.id/berita/p7q3rg313/standar-pelayanan-minimal-haji-indonesia-ini-poinpoinnya>.
- Husin, Said Agil. 2003, *Penuntun Jama'ah Haji Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta: Ciputat Press.
- Ibrahim, Nadiyah. 2019, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji* PT GADIKA Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Skripsi Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.
- Jabir, Abu Bakar. 1419, *Minhajul Muslim*, Madina: Maktabatul 'Ulum Wal Hikam.
- Jabir, Abu Bakar. 2015, *Minhajul Muslim*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Kasmir. 2006, *Etika Customer*, Jakarta: Rajawali. Kementerian Agama RI.2012, *Cordova Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji, Pasal 7 Dan 8.*
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji*
- Kolter, Philip.2006, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga. Moenir. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchtar, Asmaji. 2016, *Dialog Lintas Mazhab: Fiqh Ibadah dan Muamalah*, Jakarta:AMZAH.
- Mulyono, Harun.2010, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umrah*, Jogjakarta: BENING.
- Nogarsyah. 2005, *Panduan Lengkap Haji danUmrah*, Jakarta: PUSTAKA PHOENIX.
- Pagar. 2010, HimpunanPeraturanPerundang-UndanganPeradilan Agama di Indonesia Medan: Perdana Publishing.*
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 44.*
- Resti Wildayati Dkk.2017, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Volume 17*, Bandung: Anida Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah.
- Siregar, Aula Mashuri. 2018, *Analisis SWOT TerhadapPelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang Skripsi Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.*
- Taufana, Verryza Agriditia.2014, *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepingan*, Balikpapan Vol 1 Nomor 1, Universitas Airlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.*