

**PERAN BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUMEDANG DALAM  
PELAYANAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati



**Arindika Aprilliani**

1204070015

**JURUSAN MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN  
GUNUNG DJATI  
BANDUNG  
2024**

## ABSTRAK

### **Arindika Aprilliani (1204070015): Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Tahun 2023.**

Pendaftaran haji bukan hanya sekedar sebuah proses administratif semata, akan tetapi memiliki makna yang mendalam bagi seseorang yang telah mendamba pergi ke tanah suci. Gelar haji dianggap oleh sebagian masyarakat dapat menambah nilai atau juga dapat menunjukkan status sosial. Penelitian ini membahas tentang peran Bidang penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji tahun 2023.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran pemerintah dalam pelayanan pendaftaran haji. Mengetahui regulasi, konsep, dan juga perilaku petugas pelayanan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam melayani pendaftaran haji. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori peran dari Levinson. Peran diartikan sebagai suatu gagasan mengenai apa yang dapat dilakukan oleh seorang atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Teori peran mencakup tiga hal yaitu regulasi, konsep, dan perilaku petugas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini menghasilkan data dalam bentuk kata-kata bukan sebuah angka atau yang dikenal dengan istilah kuantitatif. Metode ini melibatkan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam mengumpulkan data yang kemudian dianalisis secara kualitatif. paradigma yang diambil adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini berkaitan dengan penelitian kualitatif, bersifat deskriptif, menitik beratkan pada makna, analitis dan juga komparatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemerintah telah tertuang pemerintah dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021. Proses pendaftaran dilakukan sepanjang tahun. Calon jemaah haji harus menyetorkan setoran awal BPIH pada Bank Penerima Setoran (BPS). Nomor validasi diadministrasi oleh Kementerian Agama untuk mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang berisi nomor porsi haji. Persyaratan administrasi seperti KTP, KK, dan lainnya harus dipenuhi untuk mengisi data pendaftaran haji. Pendaftaran dilakukan dengan datang langsung ke kantor Kementerian Agama atau dengan pendaftaraan *online* melalui aplikasi haji pintar. Calon jemaah haji harus *isthithaah*, secara jasmani, rohani, dan materi. Calon jemaah memiliki riwayat penyakit sesuai dengan surat edaran menteri kesehatan Nomor.02.01/Menkes/33/2020, calon jemaah memiliki hak membatalkan atau melimpahkan pendaftaran hajinya. Petugas pelayanan pendaftaran harus memastikan pelayanan pendaftaran tersebut sesuai dengan standar operasional pegawai yang telah ditetapkan. Sikap ramah, responsif, dan profesionalitas menjadi faktor kunci dalam melakukan pelayanan pendaftaran haji.

**Kata Kunci : Konsep, Pendaftaran Haji, Peran, Perilaku Petugas, Regulasi**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUMEDANG DALAM  
PELAYANAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI TAHUN 2023**

Oleh

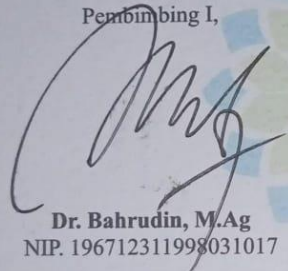
**ARINDIKA APRILLIANI**

NIM 1204070015

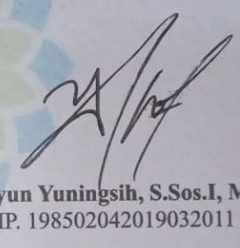
**Menyetujui:**

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Bahrudin, M.Ag**  
NIP. 196712311998031017



**Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I, M.Ag**  
NIP. 198502042019032011

**Menyetujui :**

Ketua Jurusan Manajemen  
Haji dan Umrah



**Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I.,M.Ag**  
NIP. 1980052120060041002

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Tahun 2023” dinyatakan sah dan telah disidangkan dalam Sidang Munaqosyah Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada hari Senin 29 April 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Bandung, 29 April 2024

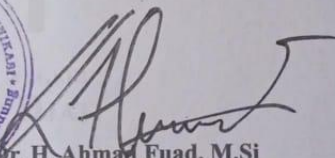
### SIDANG MUNAQOSYAH

Menyetujui,

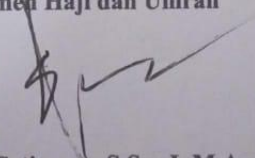
Penguji I

Penguji II

  
Putri Diesy Fitriani, SE.Sy. M.P.  
NIP. 199408012019032023

  
Dr. H. Ahmad Fuad, M.Si  
NIP. 197809222017033005

Ketua Progam Studi SI  
Manajemen Haji dan Umrah

  
Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M.Ag., AMC  
NIP. 198005212006041002

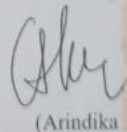
## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya Arindika Aprilliani, lahir di Sumedang, 10 April 2000. Progam studi Manajemen Haji dan Umrah dengan NIM 1204070015 menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni rumusan, gagasan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Sumedang, April 2024

  
(Arindika)



## RIWAYAT PENULIS



**Arindika Aprilliani**, lahir di sebuah kota leutik campernik, terkenal akan tahunya, dan berada ditengah pabrik oncom, kota Sumedang pada 10 April 2000. Menyelesaikan pendidikan formal mulai dari sekolah dasar di SDN Cijambe II pada 2007, sekolah menengah Pertama di SMPN I Paseh pada 2013. Sekolah Menengan pertama pada tahun 2016 di SMAN I Cimalaka. Memutuskan melanjutkan kembali pendidikan setelah satu tahun, pada tahun 2020 masuk di Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

Anak dari pasangan Ace Suarna dan Lilis Herawati merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang berdomisili di Desa Pasireungit Kecamatan Paseh Kabupaten Sumedang. Pernah mengikuti Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dan mengambil penelitian skripsi disana dengan judul “Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Tahun 2023”.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan juga penyayang, segala puji atas rahmat dan ridho-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Tahun 2023”** dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan, penerang bagi umatnya sampai akhir zaman nanti.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis itu sendiri dan juga bagi pembaca umumnya. Penulis menyadari meskipun skripsi ini telah selesai, skripsi ini tidak memiliki kekurangan. Maka dari itu dengan sangat terbuka, penulis menerima kritik dan saran agar skripsi ini dapat lebih baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan serta dukungan moril maupun bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rosihon Anwar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung;
2. Prof. Dr. Enjang AS, M.Si.M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi;

3. Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I.M.Ag. selaku Ketua Jurusan Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah dan Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I.M.Ag selaku Sekertaris Jurusan Progam Studi Manajemen Haji dan Umrah;
4. Dr. Bahrudin, M.Ag selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen pengampu akademik yang telah memberikan sumbangan fikiran dan berbagai arahan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I.M.Ag. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen progam studi Manajemen Haji dan Umrah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah;
7. *Kedua* orang tua penulis yaitu Ace Suarna dan Lilis Herawati yang selalu mendukung dan mendoakan penulis, atas segala pengorbanan baik itu materil dan non materil yang tidak dapat terbalaskan, semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada *Keduanya*;
8. Adik penulis Gebrillian Herlisadika, semoga cita-cita sedari kecil dapat terwujud;
9. Pemilik Nim 1204070086, Reksa Adib Sambada yang telah mendukung, meyakinkan penulis baik disaat suka maupun disaat penulis berada dititik terendah selama masa perkuliahan;
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Haji dan Umrah angkatan pertama khususnya kelas A ikut mewarnai cerita semasa perkuliahan berlangsung.



11. Semua pihak yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu;
12. *The last but not least*, terima kasih terhadap diri penulis. Telah berjuang melewati berbagai cuaca kehidupan, melewati hal-hal yang berat namun bisa melewati hingga sampai saat ini. Semoga hal-hal baik selalu menghampiri dan berbahagialah.

Dengan doa dan juga harapan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun dan dapat menjadi penambah ilmu pengetahuan. Inspirasi bagi siapa saja.



Sumedang, Maret 2024

Arindika Aprilliani

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	1
LEMBAR PERSETUJUAN .....	2
LEMBAR PENGESAHAN .....	3
LEMBAR PERNYATAAN .....	4
RIWAYAT PENULIS .....	4
KATA PENGANTAR .....	6
DAFTAR ISI .....	9
DAFTAR TABEL .....	11
DAFTAR BAGAN .....	12
BAB I PENDAHULUAN .....	13
A.Latar Belakang Masalah.....	13
B.Fokus Penelitian .....	15
C.Tujuan Penelitian.....	16
D.Manfaat Hasil Penelitian .....	16
E.Kerangka Berpikir .....	17
F.Kajian Penelitian yang Relevan .....	19
G.Metodologi Penelitian .....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
A.Landasan Teoritis .....	13
1.Peran .....	13
B.Landasan Pustaka .....	19
1.Haji.....	19
2.Pelayanan .....	38
3.Pendaftaran Jemaah Haji.....	57
4.Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama .....	58

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A.Profil Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	66
1.Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	66
2.Visi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	67
3.Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	68
4.Program, alur kerja dan Kegiatan Program Bidang PHU .....	68
5.Program Kegiatan.....	69
6.Sarana dan Prasarana .....	70
B.Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	71
1.Hasil Penelitian.....	71
a.Regulasi Pendaftaran Haji .....	71
b.Konsep Pendaftaran Haji.....	85
c.Prilaku Perilaku Petugas Pelayanan Pendaftaran Haji .....	87
2.Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	98
A.Kesimpulan .....	98
B.Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	106
DOKUMENTASI.....	116

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Haji Daerah Priangan Timur.....	14
Tabel 1.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Standar Operasional Prosedur .....	103



**DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Kerangka Konseptual.....	18
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Bidang PHU Kemenag Kabupaten Sumedang.....	83



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Menyandang gelar haji merupakan sebuah hal yang dianggap istimewa bagi sebagian orang. Oleh karena itu, banyak orang berbondong-bondong pergi mendaftar haji. Gelar haji dianggap pula dapat menunjukkan sebuah nilai dan menunjukkan sebuah status sosial di mata masyarakat. Selain itu mayoritas agama di Indonesia adalah Islam. Dilansir dari laman Kementerian dalam negeri (Kemendagri) menyebutkan jumlah data penduduk muslim pada tahun 2022 mencapai 277,75 juta jiwa atau sekitar 87,02%. Jumlah ini akan terus bertambah seiring pertambahan penduduk di negeri ini.

Undang-Undang Dasar menjamin dalam pasal 29 ayat (2) yang berbunyi, Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaan itu. Hal tersebut tentu mempengaruhi jumlah pendaftar haji, karena setiap muslim bebas menjalankan syariat agama yang dianut. Terlebih lagi negara Indonesia mendapatkan jumlah kuota haji terbanyak di dunia. Pada tahun 2023 kuota haji negara ini berjumlah sebesar 221 ribu jemaah.

Berdasarkan data yang ada dalam *website* Kementerian Agama Republik Indonesia yang dilansir dari [Https:Haji.Kemenag.go.id](https://Haji.Kemenag.go.id). Kabupaten Sumedang memiliki jumlah pendaftar sebanyak 13.854 jemaah (Kemenag, 2023). Hal tersebut menunjukkan antusiasme masyarakat muslim asal Kabupaten Sumedang pada wilayah Priangan Timur dinilai juga cukup besar.

Tabel 1.1  
Jumlah Pendaftar Haji Daerah Priangan Timur

No	Kabupaten	Jumlah Pendaftar
1	Kabupaten Ciamis	19.211
2	Kabupaten Garut	32.439
3	Kabupaten Sumedang	13.892
4	Kabupaten Tasikmalaya	23.846
5	Kota Banjar	2.852
6	Kota Tasikmalaya	14.480

Didalam Undang-Undang Dasar Nomor 8 Tahun 2019 disebutkan penyelenggaraan ibadah haji reguler merupakan tanggung jawab dari pemerintah. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut dilakukan oleh satuan kerja yang bersifat terstruktur dan juga tetap di setiap tingkat daerah, pusat, maupun di Arab Saudi. Menurut Levinson (Soekanto, 2012:213), peran merupakan suatu gagasan mengenai apa yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Teori ini mencakup tiga hal yaitu yang pertama, peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam struktur masyarakat. Dalam hal ini peran merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang atau juga sebuah lembaga dalam sebuah sistem atau kehidupan bermasyarakat. *Kedua*, peran juga merupakan sebuah konsep perihal apa saja yang dapat dilakukan oleh seseorang maupun lembaga. *Ketiga*, peran disebutkan juga sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Pemerintah memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi jemaah haji dalam penyelenggaraan haji dan umrah, hal ini bertujuan agar jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Hal ini dimuat dalam pasal 3 di dalam undang-undang tersebut. Proses pendaftaran haji dilakukan sesuai prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Proses tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili dari jemaah. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam pelayanan pendaftaran haji tahun 2023.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka yang menjadi fokus penelitian dapat diidentifikasi bahwa pemerintah bertanggung jawab sekaligus pemangku amanat undang-undang dalam pembinaan, pelayanan, serta perlindungan jemaah haji. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki peran yang sangat penting sehingga dapat menjalankan tugas dan dapat melayani proses pendaftaran haji bagi masyarakat muslim di daerah Sumedang yang akan mendaftar haji. Maka fokus penelitian dari penelitian yang akan dikaji adalah:



1. Bagaimana norma atau regulasi dalam proses pendaftaran haji di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang ?
2. Bagaimana Konsep Pendaftaran Haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang ?
3. Bagaimana perilaku petugas pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam memberikan layanan pendaftaran ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah:

1. Mengetahui norma atau regulasi yang ada dalam proses pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
2. Mengetahui konsep pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
3. Mengetahui perilaku petugas pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Diambil dari fokus penelitian diatas, penulis memiliki harapan pelayanan haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dapat memberikan pelayanan pendaftaran yang

baik terhadap calon jemaah haji dan menjalankan tugas sesuai dengan amanat undang-undang. Berdasarkan fokus penelitian tersebut, penulis memiliki harapan penelitian ini dapat bermanfaat secara akademis dan secara praktis.

#### 1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai daya tambah wawasan bagi para pembaca maupun mahasiswa yang menekuni atau berkaitan dengan pelayanan pendaftaran haji terkhusus Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

#### 2. Secara Praktis

Sebagai ajang latihan dan dapat mengasah kemampuan intelektual, daya nalar penulis. Selain itu juga sebagai implementasi dari hasil belajar selama masa perkuliahan sekaligus untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana.

### E. Kerangka Berpikir

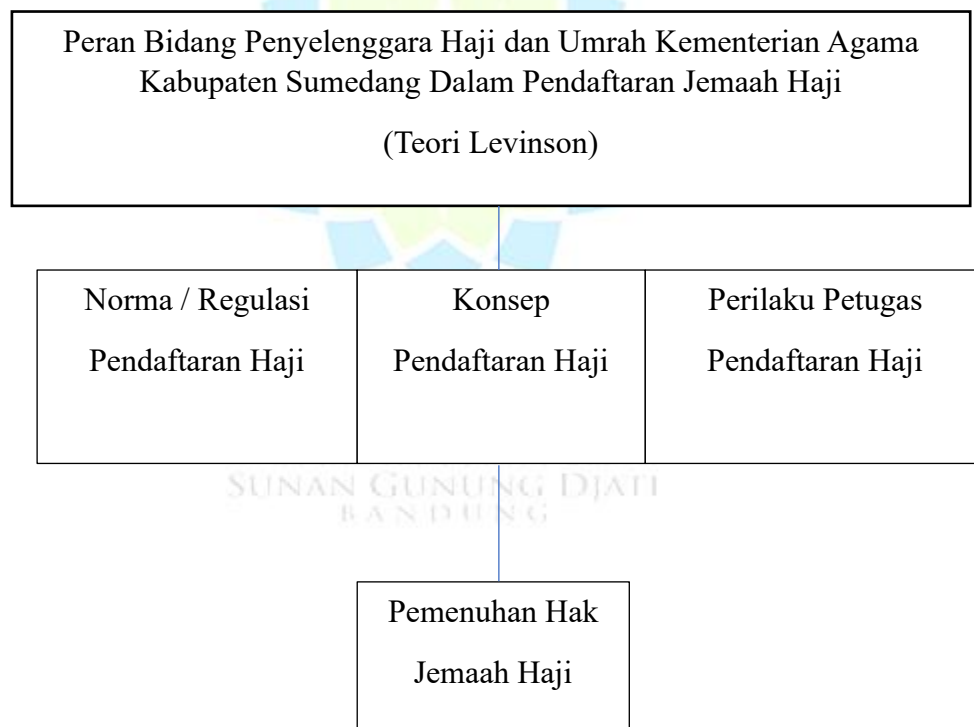
Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam melayani pendaftaran haji merupakan hal yang penting, hal ini sesuai dengan amanat undang-undang yang membahas penyelenggaraan haji dan umrah. Teori ini mencakup tiga hal. *Pertama*, peran meliputi norma atau regulasi yang merupakan sebuah rangkaian peraturan yang mengikat dalam sebuah sistem pemerintahan.

Regulasi ini merupakan bagian dari undang-undang dalam pelayanan pendaftaran haji. *Kedua*, peran merupakan suatu konsep. Konsep ini memuat

perihal hal yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga. Dalam penelitian ini membahas mengenai konsep pendaftaran haji. *Ketiga*, perilaku petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam melayani penyelenggaraan haji. Perilaku petugas pelayanan berpengaruh bagi nama baik sebuah lembaga pemerintah. Semakin baik perilaku petugas pelayanan pendaftaran, maka nama baik dari lembaga pemerintah akan semakin baik.

Bagan 1.1

Kerangka Konseptual



## F. Kajian Penelitian yang Relevan

Dibawah ini merupakan uraian tabel penelitian yang dianggap *relevan* oleh peneliti yang membahas peran pemerintah atau juga mengenai pembahasan tentang pelayanan pendaftaran haji:

Tabel 1.2

### Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	Ririn Indah Saputri.	Penelitian ini dilatari dari banyaknya minat pendaftaran haji. Lokasi penelitian berada di tingkat kabupaten. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Perbedaan penelitian dari Ririn Indah Saputri dengan peneliti terletak pada teori, skripsi ini mengambil teori pelayanan.
2	Optimalisasi pelayanan haji dan umrah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang.	Muhammad Irkham Baykhaqi.	Penelitian berlokasi pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama tingkat Kabupaten, Teknik Pengumpulan data menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.	Penelitian yang dilakukan pada masa pandemi berlangsung. Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori optimalisasi. fokus membahas mengenai pembatalan serta pelimpahan.
3	Analisa terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan	Nurfitriyani Ismail	Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi,	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen dan

	kepuasan Jemaah Haji.		wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada pada tingkat Kabupaten.	pelayanan. Fokus penelitian mencakup pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi.
4	Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.	Muhammad Fadillah Hidayat	Dilatar belakangi oleh jumlah penduduk muslim di Indonesia, Jumlah kuota dan pendaftar yang besar. penelitian Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Teori yang diambil adalah teori Strategi.
5	Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019	Bella Nurfitriah Priyana	Teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Fokus penelitian terletak pada optimalisasi peran dan fungsi petugas kloter.
6	Optimalisasi Peran Karyawan Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian Agama Kota Bogor.	Alusie Hazami	Teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Fokus penelitian terletak pada peran karyawan dalam mensosialisasikan pelayanan pendaftaran haji sehingga tidak ada Jemaah haji yang dirugikan.

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Jl. Kutamaya No. 25, Kota Kulon, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang.

### 2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini paradigma yang diambil adalah paradigma *konstruktivisme*. Paradigma ini berkaitan dengan penelitian kualitatif, bersifat *deskriptif*, menitik beratkan pada makna, analitis dan juga komparatif (Moelong, 2006:132). Data diperoleh dari hasil sebuah pengamatan dan juga analisis sebuah dokumen. Konstruktivisme menganggap sebuah subjek menjadi faktor penting dalam kegiatan komunikasi, bersifat ganda, dapat dibentuk menjadi kesatuan yang utuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian kualitatif digunakan sebagai metode ilmiah dilaksanakan untuk membangun sebuah pengetahuan melalui penemuan dan juga pemahaman. Penelitian tersebut membangun suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, dan laporan terperinci. (Iskandar, 2009:11).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian mengambil teori pendekatan deskriptif kualitatif, yang didalamnya dilakukan sebuah penelitian guna menghasilkan data yang didalamnya memuat kata-kata tertulis bukan sebuah angka. Dilihat dari bentuk penyajian data penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dimana penelitian tidak menguji hipotesis atau prediksi dan tidak mencari hubungan,

(Jalaludin Rahmat, 2002:24). Metode deskriptif ini dianggap sebagai cara praktis dan menggambarkan peran dari Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam hal pelayanan pendaftaran haji.

#### 4. Jenis data dan Sumber data

Penelitian ini memiliki jenis data kualitatif, suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan, tidak diperoleh dengan prosedur-prosedur statistik atau lebih dikenal kuantitatif (pengukuran). Penelitian kualitatif dapat meraih informasi-informasi mengenai peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dapat diperoleh informasi tentang norma atau regulasi yang ada dalam pelayanan pendaftaran haji, konsep dari pendaftaran haji itu sendiri, juga dapat melihat perilaku petugas dalam melayani pendaftaran haji. Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, Sumber data primer, adalah data yang didapat langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang diteliti. Sumber data penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Lalu sumber data sekunder yang merupakan sumber data tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan validasinya, seperti buku, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

#### 5. Informan

Menurut Moloeng (2006:132) di dalam sebuah buku metode penelitian kualitatif, informan merupakan orang yang menjadi objek guna memberikan informasi akan situasi atau kondisi latar belakang sebuah penelitian. Informasi

merupakan hasil dari sebuah penglihatan serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Hasil dari informasi tersebut kemudian dipilih sehingga menghasilkan sebuah data. Diambil dari sebuah buku yang berjudul *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* seorang ahli Andi (2010:1470) menjelaskan informan adalah orang yang diperkirakan dapat memahami informasi, serta dapat menguasai data, atau juga fakta dari suatu objek penelitian. Berdasarkan pada pendapat diatas maka informan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memahami, menguasai, dan juga berkompeten dalam bidang pelayanan pendaftaran haji di lembaga tersebut.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian mengambil teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, selanjutnya observasi, lalu dokumentasi. Wawancara atau istilah lain Interview dipakai penulis dalam penelitian ini. Jenis wawancara adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap dalam mengumpulkan data (Sugiyono, 2017:140). Guna tercapai sebuah data yang sah dan valid. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Observasi dilakukan untuk mengamati objek penelitian secara langsung, melihat proses Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Selain *Kedua* teknik tersebut, penelitian ini juga menggunakan pengambilan data dengan dokumentasi, dimana data didapat dari hasil



dokumen-dokumen (Usman Husein dkk, 2002:53). Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari arsip yang ada di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama kabupaten Sumedang.

#### 7. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan pendekatan analisis kualitatif. Pertama adalah pengumpulan data, langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi juga data tentang Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Selanjutnya, mengkategorikan data. Data yang terkumpul dari sebuah hasil observasi, wawancara dikategorikan menjadi beberapa golongan berdasarkan rumusan masalah. Norma atau regulasi dari pendaftaran haji, konsep pelayanan pendaftaran haji dan perilaku petugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji.

Selanjutnya reduksi data, suatu proses pemilihan data yang diperlukan sehingga dapat menghasilkan data yang sah dan juga valid. Data dihubungkan dengan latar belakang masalah sehingga data yang telah terkumpul dapat tersusun dengan lengkap. Lalu dilakukan penafsiran data, langkah ini digunakan untuk mengetahui keselarasan teori dengan realita yang terjadi. Langkah terakhir menarik kesimpulan mengenai Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Peran

###### a. Definisi Peran

Menurut Levinson Menurut Levinson (Soejono Soekanto, 2012:213), peran adalah suatu gagasan mengenai apa yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Di setiap masyarakat, individu, maupun sebuah lembaga memiliki fungsi dan tanggung jawab tertentu sehingga dapat membentuk struktur sosial. Dari peran tersebut bisa mencakup berbagai aktivitas, kewajiban, serta tanggung jawab dalam menjaga keseimbangan dan fungsi sosial.

Pada konteks sosial peran juga mencerminkan sebuah norma, nilai dan juga ekspektasi yang melekat pada individu atau juga sebuah lembaga. Norma-norma dan ekspektasi tersebut tentu diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Sebuah peran tidak akan pernah lepas dari sebuah norma atau aturan, karena hal tersebut mengatur perilaku yang tentunya diharapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan berjalannya waktu peran bisa berubah seiring perkembangan budaya, zaman, atau perubahan dari kelompok sosial tertentu. Selain itu, peran dapat mempengaruhi pembagian kerja, distribusi sebuah kekuasaan, pola interaksi antar individu dalam masyarakat, mempertahankan atau mengubah struktur sosial masyarakat. Ketika suatu individu atau juga lembaga membuat peran yang berbeda atau membuat gagasan baru dari

biasanya maka hal tersebut dapat memicu adanya proses transformasi dalam masyarakat. Tidak hanya dapat menggambarkan struktur sosial akan tetapi peran memiliki potensi mendorong sebuah perubahan.

Selanjutnya peran juga bisa membentuk sebuah identitas, hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana cara melihat suatu individu atau lembaga itu sendiri, dapat juga mempengaruhi sebuah kekuasaan dan juga kontrol dalam bermasyarakat, layaknya seorang pemimpin yang memiliki akses yang besar terhadap pengaruh dan juga sumber daya dalam pengambilan suatu keputusan atau juga pembuat suatu kebijakan. Bagi sebuah lembaga dapat memberikan sebuah panduan bagi individu, atau masyarakat umum. Hal ini tentu dapat mempermudah adanya komunikasi, kordinasi ataupun sebuah kerjasama. Lalu, dapat membentuk struktur sosial dan pembagian tugas. Tugas yang berbeda dari setiap lembaga dapat mempermudah masyarakat dalam berbagai hal dan menjaga keseimbangan sosial. Jika setiap lembaga tidak memiliki tugas yang jelas, maka dapat dipastikan akan terjadi kekacauan. Maka dari itu, peran adalah suatu hal yang penting dalam menjaga suatu stabilitas sosial.

#### **b. Sejarah Peran**

Sejarah teori peran Levinson bermula dengan karya Theodore Abel, seorang sosiolog yang terkenal karena penelitiannya dalam bidang peran dan juga struktur sosial. Pada tahun 1935, Abel mempublikasikan sebuah buku yang berjudul "*The Operational Called Vestehen*" didalamnya memperkenalkan gagasan akan teori peran.

Asal mula teori ini diambil dari sebuah penelitian empiris yang dilakukan oleh Levinson yang melibatkan wawancara dan juga observasi pada pria dewasa dari berbagai latar belakang dan usia yang berbeda. Melalui penelitian ini, Levinson mengidentifikasi pola-pola perkembangan kehidupan, termasuk perubahan peran, prioritas, dan krisis yang dialami oleh individu dalam berbagai tahap kehidupan. Meski teori ini tidak dikhususkan dengan konsep peran pada aspek sosiologis, kontribusi Levinson dalam bidang psikologi perkembangan membahas pemahaman-pemahaman yang berharga akan interaksi individu dengan peran-peran sosial yang berubah sepanjang kehidupan mereka.

Tidak hanya terbatas terhadap disiplin ilmu sosiologi, akan tetapi juga ditemukan dalam filsafat, budaya, dan juga sastra. Selama abad pertengahan hal ini selalu erat dikaitkan dengan struktur *hierarki* pada masyarakat. Selain itu sering dikaitkan pula dengan *hierarki* agama dan masyarakat feodal. Pemikiran klasik, khususnya yang berasal dari tokoh-tokoh seperti Plato, Aristoteles, dan Konfusius, telah memberikan kontribusi penting dalam memahami peran individu dalam masyarakat. Namun belum ada tulisan klasik yang secara khusus membahas konsep peran dalam konteks pemikiran modern. Selama periode Abad Pertengahan, gagasan tentang peran sering dikaitkan dengan struktur hierarki dalam agama dan masyarakat feodal. Di Eropa Abad Pertengahan, gagasan tentang peran dalam masyarakat sangat dipengaruhi oleh dua struktur utama, *hierarki* agama dan sistem masyarakat feodal. Struktur-struktur ini membentuk dasar organisasi sosial, politik, dan ekonomi pada masa itu, dan

memainkan peranan penting dalam menentukan tugas dan tanggung jawab individu dalam masyarakat. *Hiraerki* keagamaan yang kuat tercermin pada lembaga-lembaga keagamaan yang menjadi sumber moral dan spiritual masyarakat. Selain sebagai otoritas keagamaan, lembaga keagamaan juga mempunyai pengaruh politik yang besar. Peran dalam konteks keagamaan dipahami sebagai panggilan spiritual, dimana individu dipercayakan dan diberi tanggung jawab sesuai dengan ajaran agama.

Sementara itu, di sisi lain, masyarakat Eropa juga berakar pada sistem *feodalisme* yang rumit. Struktur sosial dalam masyarakat *feodal* sangat ditentukan oleh status dan posisi seseorang. Penguasa, seperti raja atau bangsawan, berada di puncak *hierarki* sosial, diikuti oleh ksatria dan bangsawan lainnya, lalu petani, dan buruh. Setiap kelompok memiliki peran yang telah ditetapkan, seperti memberikan perlindungan dan pelayanan kepada bangsawan dan kesatria, serta memberikan upeti atau kerja keras kepada petani dan buruh. Dalam *Kedua* konteks ini, memahami peran bukan hanya masalah individu, tetapi juga merupakan bagian integral dari struktur sosial dan keagamaan yang ada. Memenuhi peran tersebut dianggap penting untuk menjaga keseimbangan sosial dan politik dalam masyarakat serta menjamin kelangsungan struktur *hierarki* yang ada. Dengan demikian, pemikiran tentang peran pada Abad Pertengahan sangat dipengaruhi oleh hubungan kompleks antara hierarki agama dan masyarakat feodal yang menjadi dasar kehidupan sosial dan politik pada masa itu. (Duby dan Georges: 1980).

Pada abad ke-18, pemikiran tentang peran semakin berkembang, terutama dalam konteks hak asasi manusia, teori kontrak sosial, dan peran individu dalam membentuk masyarakat dan pemerintahan. Banyak filsuf yang memperdebatkan hak dan kewajiban individu dalam masyarakat. Konsep peran juga terus berkembang melalui penelitian empiris dan studi kasus yang mengeksplorasi peran dalam berbagai konteks sosial, seperti organisasi, keluarga, politik, dan budaya populer. Meskipun peran telah menjadi fokus penting dalam pemikiran sosial selama berabad-abad, peran juga menghadapi tantangan dan perubahan paradigma dalam pemahaman tentang peran.

Perubahan sosial seperti *globalisasi*, perubahan teknologi informasi, dan perubahan nilai-nilai sosial telah mempengaruhi peran individu dalam masyarakat. Penelitian mengenai peran juga semakin mempertimbangkan isu-isu seperti identitas digital di era media sosial, peran dalam masyarakat multikultural, dan peran dalam menanggapi tantangan global seperti perubahan iklim dan kesenjangan ekonomi. Pemikiran tentang peran terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dan ilmu sosial. Dengan perubahan kondisi sosial dan budaya yang terus menerus, konsep peran tetap menjadi sumber pemikiran dan penelitian penting mengenai dinamika sosial manusia.

### **c. Dimensi Peran**

Berdasarkan teori Levinson, Peran mencakup tiga hal. Pertama, peran meliputi norma, yang merupakan aturan-aturan dan harapan-harapan yang memandu perilaku anggota-anggotanya (Macionis, 1997:157). Suatu Peran tidak akan bisa lepas dari norma atau regulasi, norma atau regulasi tersebut

mengatur perilaku yang pastinya diharapkan dalam kehidupan bermasyarakat. norma-norma ini dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Dalam penelitian ini norma merupakan sebuah regulasi yang merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang mengikat dalam sebuah sistem pemerintahan dan merupakan bagian dari Undang-undang dalam pelayanan pendaftaran haji yang ada dalam Undang-undang.

*Kedua*, peran merupakan suatu konsep, perihal apa saja yang bisa dilakukan oleh seseorang dalam masyarakat sebagai lembaga atau sebuah organisasi. Menurut Sagala (Suhermiati, 2015), konsep merupakan hasil dari pemikiran yang dinyatakan dalam definisi sehingga melahirkan produk pengetahuan, yang bisa meliputi sebuah prinsip, hukum dan atau juga teori. Dalam penelitian ini konsep mengenai pendaftaran haji juga menjadi fokus penelitian. Dari konsep yang dibangun suatu lembaga bisa memberikan sebuah panduan bagi individu, atau masyarakat umum. Tentu hal tersebut dapat mempermudah terlaksananya suatu tugas, kordinasi ataupun sebuah kerjasama. Selain itu mampu membentuk struktur sosial dan pembagian tugas. Tugas yang berbeda dari setiap lembaga dapat mempermudah masyarakat dalam berbagai hal dan menjaga keseimbangan sosial

*Ketiga*, peran dapat disebutkan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Perilaku juga merupakan reaksi seseorang yang muncul dalam gerakan atau sikap. Definisi lain menyebutkan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (Notoatmodjo, 2005). Perilaku petugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

dalam melayani pendaftaran haji berpengaruh bagi nama baik sebuah Instansi Pemerintah.

Semakin baik perilaku dari petugas pelayanan pendaftaran, maka dari itu nama baik dari Instansi Pemerintahan akan semakin baik. Jika petugas pelayanan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat yang akan mendaftar haji. Perilaku petugas pelayanan juga merupakan sebuah tanggung jawab dari tujuan *Kedua* yaitu pelayanan dalam Undang-undang nomor 08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sehingga hak calon jemaah haji dapat terpenuhi.

## B. Landasan Pustaka

### 1. Haji

#### a. Definisi Haji

Haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, Shalat, zakat dan juga puasa. Menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu secara material, fisik, dan juga secara keilmuan, berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di Arab Saudi pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan *Dzulhijah*). (Achmad Ja'far, 2015:6).

Secara *lughawi* (etimologi), haji dapat diartikan sengaja atau menyengaja. *Qashd* yakni maksud, tujuan- menuju atau mengunjungi. Sedangkan menurut terminologi (istilah *syara'*), haji ialah menuju Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan ritual ibadah tertentu. Adapun yang



dimaksud tempat-tempat tertentu adalah *Ka'bah, Mas'a* (tempat *sa'i*). Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Sementara yang dimaksud waktu tertentu pada bulan haji (*Dzulhijjah*) dari Syawal sampai sepuluh Pertama bulan *Dzulhijjah*. Melakukan ritual ibadah seperti *Thawaf, sa'i*, wukuf, mabit di Muzdalifah, melontar jumrah, mabit di Mina dan ritual ibadah lainnya (Syarif Hidayatullah, 2018:1).

Ibadah haji diperintahkan pada 9 Hijriah setelah Rasulullah SAW berada di kota Madinah. Namun perintah haji tersebut baru dilaksanakan oleh Rasulullah SAW pada tahun ke 10 Hijriah. Makna haji dijelaskan dalam sebuah kitab *Al tajrid Al Abi'd* adalah pergi untuk mengerjakan amal ibadah khusus dalam waktu yang khusus. (Sholih, 1425H:81). Berangkat menuju atau melakukan kunjungan ke Baitullah untuk mengerjakan amalan tertentu yang terdapat dalam *Al-Qur'an* dan hadist, seperti melakukan ihram, *Thawaf, sa'i*, melakukan wukuf di padang Arafah, Mabit di Muzdalifah dan juga mina, melempar jumrah dan melakukan *tahallul* merupakan penjelasan makna haji. (Ahmad Kartono, 2018:15).

## **b. Hukum Haji**

### **1) Syarat Haji**

Syarat haji merupakan syarat yang wajib dipenuhi oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dan apabila syarat tersebut tidak terpenuhi, maka kewajiban tersebut menjadi tidak wajib. Syarat wajib haji juga memiliki arti sebagai ketentuan-ketentuan yang ada pada seseorang, jika ketentuan tersebut ada maka wajib haji berlaku pada seseorang tersebut.

a) Islam

Beragama Islam menjadi syarat utama dalam menunaikan ibadah haji. Orang non Islam tidak memiliki kewajiban dan juga tidak boleh menunaikan ibadah haji, karena merupakan salah satu dari rukun Islam yang jelas diperintahkan langsung dalam *al-qur'an*. Suatu kepatuhan terhadap Allah dan Rasul-Nya merupakan jalan menuju sebuah keselamatan dan tentu jalan menuju kesuksesan pula, ibadah haji termasuk kedalam salah satu bentuk dari kepatuhan itu sendiri. Merupakan sebuah identitas dan salah satu simbol dari Islam itu sendiri, pengakuan atas ajaran Islam, agama yang benar.

b) *Mukallaf*

*Mukallaf* adalah orang yang telah dianggap mampu untuk bertindak hukum. Apabila seseorang belum dikenakan taklif hukum maka seseorang itu belum dapat dikenakan *taklif* hukum. Dasar dari pembebanan hal ini adalah baligh, mempunyai akal, dan juga memiliki pemahaman. Dalam Islam, istilah ini merujuk kepada individu yang telah mencapai kewajiban hukum agama (*taklif*). Ini termasuk orang-orang yang telah memasuki usia pubertas (dewasa) dan memiliki akal sehat. *Mukallaf* memiliki tanggung jawab untuk mematuhi perintah dan larangan agama Allah sesuai dengan kemampuan dan kondisinya.

*Mukallaf* diberikan keringanan sesuai dengan keadaan dan kapasitasnya. Contohnya, orang-orang yang sakit atau tidak mampu secara finansial diberikan dispensasi dalam menjalankan kewajiban agama. *Taklif* atau kewajiban keagamaan dapat bervariasi antara individu, tergantung pada kondisi personal,

lingkungan, dan kemampuan masing-masing individu. *Mukallaf* akan bertanggung jawab di hadapan Allah atas pelaksanaan atau pelanggaran kewajiban agamanya. Ini mencakup ibadah ritual seperti shalat, puasa, zakat, dan haji, serta perilaku dan etika lainnya. Konsep *Mukallaf* sangat penting dalam pemahaman tentang tanggung jawab individu dalam Islam, menekankan pentingnya kesadaran diri dan tanggung jawab pribadi dalam mematuhi ajaran agama dan mengikuti petunjuk Allah SWT.

c) Merdeka

Bila seseorang menjadi budak, maka ia tidak dikenakan wajib haji. Hal ini dikarenakan haji merupakan ibadah yang menghendaki waktu dan kesempatan, Hamba sahaya atau budak terlalu sibuk dengan urusan dengan majikannya dan dianggap tidak memiliki kesempatan. Kini dengan hadirnya Islam sebagai rahmat dari segala alam, perbudakan telah dihilangkan. Agama ini menolak segala bentuk persetujuan dan menekankan perlunya melindungi hak asasi manusia, keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat, termasuk kemandirian dari opini politik, ekonomi dan sosial.

Islam juga mengajarkan pentingnya kemandirian dan kemandirian ekonomi bagi individu dan masyarakat, termasuk memperoleh pendapatan halal dan memenuhi kebutuhan hidup secara mandiri. Konsep kemandirian dalam Islam mencakup aspek-aspek tersebut, dengan penekanan pada kemandirian individu untuk menjalani kehidupan yang penuh tanggung jawab, keadilan dan kebebasan sesuai dengan ajaran agama Islam.

d) *Istithaah*

Apabila seseorang tidak memiliki kemampuan untuk berangkat haji, maka seseorang itu tidak dikenakan wajib haji. Pendapat ulama Maliki dan Hanafi memaparkan, istithaah haji itu memiliki tiga cakupan, pertama yaitu kekuatan fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan dari tanah air, di tanah suci hingga kembali ke tanah air. Selain itu seseorang itu harus mampu untuk membekali keluarganya yang ditinggal selama menjalankan ibadah haji.

Pembahasan lebih rinci mengenai kemampuan untuk menunaikan ibadah haji melibatkan pemahaman menyeluruh terhadap sejumlah aspek terkait, termasuk kemampuan finansial, fisik, mental, dan emosional seseorang dalam menunaikan ibadah haji. Salah satu pertimbangan utama adalah besarnya biaya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah ini, antara lain tiket pesawat, akomodasi, makanan, transportasi lokal, dan biaya lainnya.

Setiap orang yang ingin menunaikan ibadah haji harus mempunyai kemampuan finansial yang cukup untuk membiayai perjalanannya dan keluarganya tanpa mengorbankan kebutuhan pokok lainnya. Mereka juga harus bersiap menghadapi biaya tambahan yang mungkin timbul selama perjalanan, seperti biaya pengobatan jika sakit atau kebutuhan tambahan lainnya di tempat suci. Selain pertimbangan finansial, penting juga mempertimbangkan kemampuan fisik, mental, dan emosional seseorang. Ibadah haji seringkali memerlukan aktivitas fisik yang cukup berat, termasuk berjalan jauh dan

menghadapi kerumunan orang. Oleh karena itu, penting bagi calon jemaah haji untuk memiliki kondisi fisik yang memadai untuk menanggung beban perjalanan.

Tidak hanya itu, penting juga untuk mempertimbangkan kemampuan mental dan emosional. Ziarah dapat menjadi pengalaman yang menuntut secara emosional dan mental, mengingat banyaknya orang, lingkungan asing, dan tantangan lainnya. Oleh karena itu, calon jemaah haji harus memiliki kesiapan mental dan emosional yang cukup dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi selama perjalanan. Dengan mempertimbangkan secara matang semua aspek tersebut, seseorang dapat menentukan apakah mereka memiliki kemampuan menunaikan ibadah haji dengan baik. Hal ini menekankan pentingnya persiapan yang matang dan pemahaman mendalam tentang tanggung jawab dan kewajiban yang terlibat dalam menunaikan ibadah haji.

### **c. Rukun Haji**

Rukun haji merupakan perkara-perkara yang harus dilakukan dalam ibadah haji. Jika salah satu rukun ibadah tersebut tidak dilaksanakan atau ditinggalkan, maka haji tersebut hukumnya tidak sah dan harus diulang pada tahun haji berikutnya (Muhammad Nur Fadhli, 2019:70). Berikut merupakan uraian dari rukun ibadah haji :

#### **1) Ihram**

Secara etimologis, ihram berarti larangan. Menurut hukum syara pengertian ihram adalah niat menunaikan rangkaian ibadah haji yang ditandai dengan beberapa amalan haji. Ihram sebaiknya dilakukan sebelum berangkat miqat dan diakhiri dengan *tahallul* (mencukur rambut minimal 3 helai). Ihram merupakan rukun utama dalam ibadah haji. Secara istilah, para ulama menjelaskan ihram adalah masuk ke dalam suatu wilayah dimana keharaman-keharaman itu diberlakukan dalam ritual ibadah haji. Di antara larangan-larangan itu misalnya mengadakan akad nikah, berhubungan suami istri, membunuh hewan, memakai wangi-wangian atau parfum, memotong rambut dan kuku, menggunakan pakaian berjahit untuk laki-laki, menutup wajah dan telapak tangan.

## 2) *Thawaf Ifadhah*

*Thawaf ifadah* adalah ibadah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali di mana posisi Ka'bah berada di sebelah kiri. *Thawaf* dikerjakan mulai dari Hajar Aswad terus berkeliling hingga berakhir di Hajar Aswad. *Thawaf* adalah ibadah terbaik ketika berada di Makkah. Walaupun seseorang tidak sedang mengerjakan ibadah haji atau umrah namun ketika berada di Makkah maka diperintahkan untuk *berthawaf*. *Thawaf* tersebut dilakukan setelah melontar jumrah aqabah pada tanggal 10 *Dzulhijjah*. *Thawaf Ifadhah* merupakan ritual mendalam dalam ibadah haji yang menandai fase penting setelah pelemparan juri di Mina pada hari raya Idul Adha.

Sebagaimana ibadah lainnya, *Thawaf* ini dilaksanakan dengan penuh kesadaran dan khusyuk. Jamaah haji berjalan mengelilingi *Ka'bah* sebanyak tujuh kali, mengikuti jejak Nabi Ibrahim AS dan keluarganya dalam membangun dan mensucikan tempat suci ini untuk beribadah kepada Allah SWT. Melalui *Thawaf Ifadhah*, jamaah haji mengekspresikan ketaatan dan ketaqwaannya kepada Allah. Ritual ini juga mengingatkan sejarah dan kisah kesetiaan Nabi Ibrahim AS terhadap perintah Allah SWT yang menjadi teladan bagi umat Islam dalam menjalani kehidupan spiritualnya. Dalam melaksanakan *Thawaf* ini, jamaah haji memikirkan makna mendalam dari ibadah haji dan berusaha meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya kepada Allah SWT.

Pentingnya *Thawaf Ifadhah* dalam ibadah haji tidak hanya terletak pada aspek fisiknya saja, namun juga pada makna dan pesan spiritual yang terkandung di dalamnya. Dengan pemahaman yang baik terhadap ritual ini, maka jamaah haji dapat mengapresiasi setiap langkahnya dalam mengabdikan kepada Allah dengan penuh kesadaran dan penghayatan yang mendalam. Dengan demikian, *Thawaf Ifadhah* menjadi momen penting dalam perjalanan spiritual mereka menuju kesucian dan kedekatan dengan Sang Pencipta.

### 3) *Sa'i*

*Sa'i* adalah berjalan kaki dan berlari-lari kecil di antara *Kedua* bukit Shafa dan Marwah, sebanyak tujuh kali (bolak-balik) dari Bukit Shafa ke Bukit Marwah dan sebaliknya. Rasulullah SAW mengerjakan *sa'i* tujuh kali dan juga didasarkan atas apa yang telah menjadi ijma atau kesepakatan para ulama.

Apabila seseorang belum menjalankan *sa'i* sebanyak tujuh putaran, maka *sa'i* tersebut tidak sah. Apabila seseorang telah meninggalkan tempat *sa'i*, maka dia harus kembali lagi mengerjakan dari putaran yang pertama dan belum boleh melakukan *tahallul* bila belum dilakukan sebanyak tujuh putaran. Menurut sejarahnya, *sa'i* berasal dari kisah Nabi Ibrahim AS dan istrinya, Hajar, yang ditinggalkan di lembah tandus Mekkah atas perintah Allah.

Dalam usahanya mencari air, Hajar berlari antara bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali, hingga akhirnya muncul air Zamzam. Peristiwa inilah yang menjadi cikal bakal ritual *sa'i* yang kemudian menjadi bagian penting dalam ibadah haji dan umrah. Makna *sa'i* mencakup konsep kesetiaan, ketekunan, dan ketundukan pada kehendak Tuhan. Dalam melaksanakan *sa'i*, jamaah haji dan umrah mengenang perjuangan Hajar dan keajaiban air Zamzam, serta menyatakan kesiapannya untuk mengikuti jejaknya dalam memohon rahmat dan pertolongan Allah. Selain itu, *sa'i* juga melambangkan kesabaran dan ketabahan dalam menghadapi cobaan serta keyakinan bahwa Allah akan mengabulkan doa yang ikhlas.

Proses *sa'i* dimulai dari bukit Shafa, tempat jamaah melakukan *Thawaf* sebanyak tujuh kali antara Shafa dan Marwah. Setiap melewati dua bukit ini, peziarah diimbau untuk berdoa dan berdzikir, dengan tetap menjaga kekhusyukan dan kesadaran spiritual. *Sa'i* menekankan pentingnya aktivitas fisik dalam beribadah, menekankan bahwa ibadah bukan sekedar ritual formal, namun juga melibatkan usaha dan pengorbanan yang nyata. Dengan memahami makna, sejarah dan tata cara *sa'i* secara mendalam, maka jamaah haji dan umrah



dapat menghayati nilai-nilai spiritual dan keseriusan dalam menjalankan ritual tersebut. *Sa'i* menjadi ajang refleksi dan introspeksi, dimana mereka dapat memperdalam hubungan spiritual dengan Allah SWT dan memperkaya pengalaman beribadah di Tanah Suci.

#### 4) Bercukur atau *Tahallul*

*Tahallul* secara bahasa artinya adalah ‘menjadi boleh’ atau ‘menjadi halal’. Sedangkan menurut istilah syara’, rukun haji dan umroh ini berarti ‘dibebaskan’ atau diperbolehkannya seseorang dari larangan ihram. Sedangkan dalam ilmu fiqh berarti keluar dari keadaan ihram setelah melangsungkan amalan haji secara menyeluruh atau sebagian.

Makna *tahallul* adalah proses pelepasan atau pembebasan diri dari keadaan ihram setelah menyelesaikan serangkaian ritual tertentu selama menunaikan ibadah haji atau umrah. Istilah “*tahallul*” berasal dari bahasa Arab yang berarti “melepaskan” atau “membebaskan”. *Tahallul* terjadi setelah seorang jamaah haji atau umrah menyelesaikan berbagai ibadah wajib, seperti *Thawaf* dan *sa'i*, serta perbuatan lain yang menjadi syarat keluar dari keadaan ihram. Secara harafiah, *tahallul* berarti berakhirnya suatu periode khusus dalam ibadah haji atau umrah yang di dalamnya tunduk pada aturan khusus ihram.

*Tahallul* menandai berakhirnya larangan-larangan yang berkaitan dengan keadaan ihram, seperti larangan memakai wewangian, memotong rambut, atau melakukan hubungan seksual antara suami dan istri. Dengan demikian, *tahallul* merupakan momen penting dalam ibadah haji atau umrah

dimana seseorang kembali pada keadaan normal dan tidak lagi terikat dengan aturan khusus Ihram. Selain sebagai proses pelepasan fisik dari keadaan ihram, *tahallul* juga memiliki makna spiritual yang mendalam. Hal ini mencerminkan peralihan dari satu tahap ibadah ke tahap berikutnya, sekaligus melambangkan pembebasan dari dosa dan kesalahan masa lalu. Momen *tahallul* juga merupakan saat mensyukuri kesempatan yang diberikan Allah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah dengan baik serta memohon ampun dan berkah kepada-Nya.

#### 5) Tertib

Semua rangkaian ibadah harus dilaksanakan secara berurutan, tidak boleh ada yang dilewati atau ditukar urutannya. Jika tidak tertib, maka ibadah haji dianggap tidak sah. Selain itu, keteraturan dalam pelaksanaan ibadah haji juga menjamin terlaksananya ibadah haji dengan benar sesuai tata cara yang ditentukan dalam hukum Islam. Ritual haji mempunyai serangkaian tahapan dan tata cara yang harus ditaati, dan pelaksanaannya yang teratur menjamin setiap ritual dilaksanakan dengan benar, menghindari kesalahan atau kelalaian yang dapat mempengaruhi keabsahan ibadah haji.

Tak hanya itu, pesanan juga memberikan keuntungan dari segi logistik dan pengelolaan fasilitas. Dengan mengatur jadwal, tempat dan akses jamaah, pihak berwenang dapat mengatur arus jamaah dengan lebih efisien, menghindari kemacetan atau kekacauan yang dapat mengganggu proses ibadah. Hal ini juga membantu menjaga kebersihan dan keamanan di sekitar tempat

suci, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk ibadah yang khusyuk dan bermakna.

#### 6) Wukuf di Arafah

Dalam bahasa Arab wukuf memiliki makna berhenti. Wukuf dapat dimaknai sebagai berhentinya aktivitas jemaah yang melaksanakan ibadah haji untuk berdiam diri di padang Arafah. Saat pelaksanaan wukuf, seluruh jemaah akan bermalam di tempat suci dan bersejarah tersebut. Wukuf juga sering disebut sebagai inti dari ibadah haji. Ibadah wukuf dinilai sah walaupun hanya dilaksanakan hanya sesaat selama rentang waktu tersebut. Akan tetapi diutamakan mendapatkan sebagian waktu siang dan waktu malam.

Wukuf merupakan kesempatan langka bagi jemaah haji untuk memohon ampun dan bertaubat kepada Allah SWT. Dihadapan-Nya, jemaah haji mengaku dosanya, merenungkan kesalahan masa lalunya, serta memohon ampun dan berkah kepada-Nya. Wukuf juga merupakan waktu untuk memohon berbagai kebutuhan rohani dan duniawi, seperti kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan, serta mempererat ikatan batin dengan Allah SWT melalui doa dan dzikir.

Selain itu, wukuf juga mempunyai dimensi sosial yang kuat. Ribuan, bahkan jutaan jemaah haji berkumpul di Padang Arafah, tanpa memandang perbedaan sosial, budaya, dan etnis. Mereka bersatu dalam tujuan dan keyakinan, mengingatkan mereka bahwa di hadapan Tuhan, semua manusia adalah setara dan bersaudara. Solidaritas dan persaudaraan umat Islam

mencapai puncaknya di Padang Arafah, di mana para jamaah haji saling mendukung dan mempererat tali silaturahmi antar sesama umat Islam. Secara keseluruhan, wukuf merupakan momen penuh haru dan hening, dimana jamaah merasakan kedekatan yang luar biasa dengan Allah SWT. Inilah saatnya merefleksikan makna hidup, memperbaiki diri, dan mempertebal komitmen hidup sesuai ajaran Islam. Wukuf juga mengingatkan, ibadah haji bukan hanya perjalanan fisik menuju Tanah Suci, namun juga perjalanan ruhani menuju kesucian dan ketaqwaan kepada Allah SWT.

#### **d. Wajib Haji**

##### **1) Niat Ihram dari Miqat**

Setelah sampai di miqat makani, jemaah haji dianjurkan untuk mandi janabah atau lebih dikenal dengan mandi besar dan melakukan wudhu, setelah jemaah mandi selanjutnya memakai pakaian ihram, lalu berihram dengan membacakan niat untuk berhaji. Pakaian ihram adalah pakaian yang berwarna putih. Ketika berihram laki-laki dilarang untuk mengenakan pakaian yang berjahit. Hanya diperbolehkan untuk memakai dua kain ihram. Satu kali dililitkan pada tubuh seperti memakai sarung. Sedangkan satunya diselendangkan untuk menutup sebagian tubuh sehingga auratnya tertutup. Pakaian untuk perempuan adalah pakaian yang tidak menampakan lekuk tubuh serta menutupi seluruh aurat, terkecuali telapak tangan serta wajah.

Ihram tersebut dilakukan tepat pada 8 *Dzulhijjah*. Sebelum ihram jemaah haji disunahkan untuk memotong kuku, kumis, rambut, dan mandi. Setelah itu jemaah melakukan shalat sunnah ihram dua rakaat sebelum ihram.

Setelah itu membaca talbiah, shalawat, serta beristighfar sesudah berihram. Setelah jemaah melakukan ihram jemaah haji bergegas menuju Mina untuk berwukuf di Padang Arafah. Ihram merupakan keadaan khusus yang diterima oleh jemaah haji atau umrah sebagai simbol kesucian dan ketaatan dalam menjalankan ibadahnya. Saat memasuki ihram, seseorang mengenakan pakaian khusus yang terdiri dari dua helai kain berwarna putih mulus, mencerminkan kesempurnaan dan kesatuan umat Islam di hadapan Allah. Hal ini juga mengingatkan jemaah akan hakikat spiritualitas dalam beribadah, dimana kebersihan hati dan kesucian perilaku mempunyai peranan sentral. Dengan mengenakan pakaian ihram, jemaah menegaskan niatnya untuk meninggalkan dunia duniawi dan memusatkan seluruh perhatian hanya pada ibadah kepada sang Pencipta.

Selama dalam keadaan ihram, jemaah haji atau umrah menghadapi sederet larangan dan perbuatan yang harus dihindari. Larangan tersebut antara lain tidak menggunakan wewangian, tidak memotong rambut atau kuku, dan menghindari perilaku yang tidak sesuai dengan kesucian ibadah. Di sisi lain, ada juga amalan yang sangat dianjurkan, seperti banyak berdzikir, berdoa, dan memperbanyak ibadah lainnya sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT.

Makna dan amalan ihram juga memberikan hikmah tentang nilai-nilai kemudahan, ketaatan dan pengorbanan dalam Islam. Dengan membatasi diri pada pakaian yang sederhana dan menghindari hal-hal yang tidak perlu, jemaah haji atau umrah diberikan kesempatan untuk melatih pengendalian diri dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesucian dan ketaatan kepada Allah.

Seluruh pengalaman ihram mengajarkan jamaah untuk melepaskan dunia duniawi dan merangkul spiritualitas dalam ibadah, mempersiapkan mereka untuk mendekati Allah dengan hati yang murni dan bertaqwa. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang ihram merupakan bagian penting dalam persiapan seseorang untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah dengan penuh kesadaran dan khidmat.

## 2) Wukuf di Arafah

Setelah jemaah melakukan ihram, jemaah haji berangkat menuju Padang Arafah sambil membaca talbiah. Teruntut jemaah haji laki-laki hendaknya membaca talbiyah dengan suara yang keras, sedangkan bagi jemaah perempuan membacanya dengan pelan.

Ketika jemaah melakukan wukuf di Arafah, hendaknya menghadap kiblat dan jemaah mendengarkan khutbah wukuf. Selain hal itu, jemaah haji dianjurkan untuk menjamak qasar takdim salat dzuhur dan shalat ashar. Jemaah haji dianjurkan memperbanyak doa, dan membaca kitab suci Al-quran. Ibadah wukuf tersebut dilaksanakan tepat pada tanggal 9 *Dzulhijjah* yang dimulai saat matahari terbit hingga matahari terbenam. Setelah ba'da magrib, jemaah haji harus segera berangkat untuk mabit di Muzdalifah.

## 3) Mabit di Muzdalifah

Setelah sampai di Muzdalifah, jemaah haji dianjurkan untuk melaksanakan salat jamak qasar takhir maghrib dan isya. Selanjutnya, jemaah haji bermabit di Muzdalifah. Mabit di Muzdalifah ini dilakukan setelah

melaksanakan wukuf di padang Arafah ketika tengah malam hingga terbit fajar di tanggal 10 *Dzulhijjah*. Ketika pagi hari jemaah melakukan shalat subuh berjamaah dan mengambil batu kerikil untuk melempar jumrah di Mina. Mabit di Muzdalifah merupakan bagian integral dari rangkaian ibadah haji umat Islam yang memiliki tujuan spiritual yang mendalam. Setelah menyelesaikan wukuf di dataran Arafah, jemaah haji tiba di Muzdalifah saat senja.

Di sana, jemaah melaksanakan salat Maghrib dan Isya berjamaah, dilanjutkan dengan salat Sunnah dan kegiatan lainnya seperti mengumpulkan batu untuk pelemparan Jumrah di Mina. Fasilitas berupa tenda disediakan untuk memberikan kenyamanan dan menjaga ketertiban bagi jemaah haji. Namun yang lebih penting adalah momen refleksi dan kontemplasi spiritual di Muzdalifah. Di bawah langit malam yang sunyi, mereka merenungkan pentingnya ibadah haji, mempererat hubungan dengan Allah, serta memohon ampunan dan bimbingan-Nya. Melalui doa dan dzikir, mereka menemukan pentingnya kesederhanaan, ketekunan dan persaudaraan dalam menjalankan ibadah. Syukurlah mereka telah selesai bermalam di Muzdalifah dan siap melanjutkan perjalanan menuju Mina dengan membawa serta hikmah dan pengalaman berharga yang didapat dari pengalaman spiritual tersebut.

#### 4) Melempar *Ketiga* Jumrah

Pada tanggal 10 *Dzulhijjah*, se usai melaksanakan shalat subuh berjamaah. Jemaah haji berangkat menuju Mina untuk melaksanakan lempar jumrah. Lempar jumrah yang pertama dikenal dengan jumrah Aqabah. Jumrah

Aqabah tersebut dilakukan dengan melempari tugu Aqabah sebagai simbol pengusiran setan dengan batu kerikil sebanyak tujuh kali. Bagi jemaah haji yang melaksanakan haji tamattu dan juga qiran maka diwajibkan untuk menyembelih hewan qurban.

Melempar jumrah merupakan bagian penting dari rangkaian ritual haji umat Islam yang berlangsung di Mina. Ritual ini melibatkan tindakan melempar batu ke tiga bangunan yang melambangkan setan dalam Islam. Ritual tersebut mayoritas dilaksanakan pada hari-hari Tasyrik, yaitu pada hari ke-11, ke-12, dan ke-13 bulan *Dzulhijjah*, setelah wukuf di Arafah. *Ketiga* bangunan yang diberi nama Jumrah al-Ula, Jumrah al-Wusta, dan Jumrah al-Aqabah ini menggambarkan cobaan yang dihadapi Nabi Ibrahim AS ketika setan berusaha menghalanginya memenuhi perintah Allah dalam menyembelih putranya, Ismail. Melalui ritual lempar juri, jamaah haji diingatkan untuk menahan godaan setan dan menguatkan tekad untuk menaati Allah. Proses pelemparan batu diawali dengan pelemparan tujuh batu pada dinding pertama, kemudian tujuh batu pada dinding *Kedua*, dan terakhir tujuh batu pada dinding *Ketiga*. Setiap kali mereka melempar batu, jamaah mengucapkan takbir atau doa, menunjukkan komitmen dan kesetiaan mereka kepada Allah. Setelah selesai melakukan ritual lempar juri, jamaah haji merasa lega dan penuh harapan, mengingat janji Allah SWT akan ampunan dan keberkahan bagi yang melaksanakan ibadah haji dengan ikhlas dan sungguh-sungguh.



### 5) *Tahallul*

*Tahallul* memiliki arti menghalalkan hal-hal yang diharamkan dengan ditandai dengan mencukur rambut kepala, sebanyak minimal tiga helai. *Tahallul* ini merupakan *tahallul* pertama dan dilakukan dengan melepas pakaian ihram. Setelah *tahallul* pertama, jemaah haji diperbolehkan untuk melakukan hal-hal yang dilarang ketika berihram, terkecuali hubungan suami istri. Setelah *tahallul* ini jemaah dapat berangkat ke Mekkah untuk melaksanakan *Thawaf wada*.

### 6) *Thawaf Wada*

*Thawaf wada* merupakan penanda selesainya seluruh rangkaian ibadah haji. *Thawaf* ini sebagai penghormatan terakhir terhadap Baitullah dan Masjidil Haram. Bagi jemaah haji perempuan dan mengalami haid, berdasarkan pendapat para ulama diberikan keringanan untuk tidak melakukan *Thawaf wada* tersebut.

### 7) Tidak melanggar pantangan haji

Berikut merupakan hal-hal yang dilarang ketika berhaji yaitu memakai pakaian berjahit bagi jemaah haji laki-laki, menutup kepala bagi laki-laki, menutup wajah bagi seorang Perempuan, memotong rambut, memotong kuku, memakai wewangian atau parfum, membunuh binatang buruan, melangsungkan akad nikah, melakukan perbuatan yang dapat mengundang syahwat, bertengkar dan juga menyakiti hati orang lain.

#### e. Macam-macam Haji

Dilihat dari segi pelaksanaannya, ibadah haji terdapat tiga macam, berikut uraian tiga macam pelaksanaan ibadah haji :

1) Haji *Ifrad*, yakni memisahkan atau membedakan ibadah haji dengan ibadah umrah. Proses pelaksanaan ibadah haji dilakukan terlebih dahulu, setelah itu baru kemudian melakukan ibadah umrah dengan dua kali ihram. Cara pelaksanaannya yang Pertama ihram dan miqat untuk haji. *Kedua*, ihram lagi dan miqat untuk umrah. Ibadah umrah dikerjakan setelah seluruh rangkaian ibadah haji terselesaikan, dan pelaksanaan umrah tersebut masih dalam bulan haji.

2) Haji *Qiran*, memiliki arti bersama sama atau dijadikan satu, pelaksanaan ibadah haji dilakukan bersamaan dengan ibadah umrah. Mengerjakan haji dan umrah dalam satu kali ihram. Berikut merupakan cara pelaksanaan haji qiran yaitu berihram dan miqat dengan niat untuk melakukan ibadah haji dan umrah. Selanjutnya, melaksanakan semua amalan Thawaf, sa'i, dan tahallul dihitung termasuk kedalam amalan umrah.

3) Haji *Tamattu*, kata *tamattu* memiliki arti bersenang-senang. Pelaksanaan haji *tamattu* memisahkan ibadah haji dengan ibadah umrah dalam dua kali ihram. Dalam Haji *tamattu*, amalan ibadah umrah dilakukan terlebih dahulu, setelah itu melakukan tahallul agar terbebas dari larangan ihram, baru setelah memasuki tanggal 8 Dzulhijjah ihram kembali untuk melaksanakan amalan ibadah haji. Cara pelaksanaannya

adalah Melakukan ihram dan miqat untuk ibadah umrah dan setelah selesai Thawaf dan sa'i langsung tahallul agar terbebas dari larangan ihram. Dan ihram lagi pada 8 Dzulhijjah dan miqat untuk haji.

## 2. Pelayanan

### a. Definisi Pelayanan

Pelayanan memiliki arti membantu menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain (Kamus Umum Indonesia, 1985). Seorang ahli Manajemen Tom Peters mengatakan dalam memberikan pelayanan yang baik dari sebuah perusahaan, terdapat kedekatan dengan seorang pelanggan atau “*close to the customer*”, hal ini memiliki artian perusahaan terus mendengarkan seorang pelanggan sehingga terdapat kepuasan pelanggan. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa pelanggan cenderung lebih sering mengutarakan ketidakpuasan yang dialami daripada sebaliknya. (Iqbal Muhammad, 2004:32).

Dalam definisi lain pelayanan merupakan serangkaian atau suatu kegiatan yang tidak kasat mata (*Untouchable*) dan terjadi sebagai hasil dari interaksi antara seorang konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh penyelenggara jasa yang dirancang guna memecahkan permasalahan konsumen (Selviana, 2018:21). Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang baik itu individu maupun sebuah lembaga untuk membantu orang lain mencapai tujuan. Dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten khususnya Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam pendaftaran haji bagi calon jemaah haji yang

melakukan pendaftaran. Calon Jemaah tersebut harus dilayani dengan baik sehingga hak calon jemaah tersebut dapat terpenuhi sehingga tingkat kepuasan jemaah semakin meningkat dan nama baik lembaga semakin baik. Dalam prakteknya, pelayanan memiliki karakteristik tersendiri dan hampir seluruh perusahaan menggunakan kriteria tersebut dalam membentuk pelayanan yang baik. (Kasmir, 2005:32).

#### **b. Ciri- Ciri Pelayanan yang baik**

Berikut beberapa karakteristik ciri ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh pegawai atau karyawan dari sebuah perusahaan atau sebuah lembaga (Rahmadana dkk, 2020:159).

##### **1) Adanya karyawan yang baik.**

Kenyamanan Jemaah tentu sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya. Seorang pegawai harus ramah, sopan, dan juga menarik. Selain hal tersebut, pegawai harus cepat tanggap, menyenangkan, padai dalam komunikasi. Pegawai yang berkompeten dalam memberikan pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan pelanggan. Kehadiran pegawai yang handal dalam pelayanan tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, namun juga memperkuat suasana positif di lingkungan kerja. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan adalah profesionalisme yang tinggi dan etika kerja yang baik. Pegawai yang mampu menunjukkan profesionalisme tingkat tinggi akan

memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan efisien kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik juga sangat penting. Karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik akan mampu mendengarkan dengan cermat, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan jawaban yang jelas dan informatif. Ini akan membantu dalam membangun hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan. Kemampuan untuk berempati dan peduli terhadap pelanggan juga penting. Pegawai yang mampu merasakan dan memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan akan mampu memberikan solusi yang tepat dan memuaskan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

## 2) Adanya sarana dan prasarana yang baik.

Setiap konsumen dasarnya ingin mendapatkan pelayanan secara prima tentu jemaah haji juga ingin mendapatkan hal tersebut. Sarana dan prasarana yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dengan menyediakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mudah diakses. Misalnya ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tempat parkir yang memadai, serta teknologi informasi yang terkini dapat menciptakan suasana menyenangkan bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, investasi pada fasilitas dan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dengan memungkinkan

karyawan bekerja lebih efisien. Sistem komputerisasi yang canggih, peralatan modern dan infrastruktur yang memadai dapat membantu karyawan menyelesaikan tugasnya dengan lebih cepat dan efektif.

Tidak hanya itu, fasilitas yang baik juga berperan dalam meningkatkan keamanan dan keselamatan pelanggan dan karyawan. Fasilitas yang dirancang dengan baik, seperti jalur evakuasi yang jelas, sistem keamanan yang terintegrasi, dan peralatan keselamatan yang memadai, dapat mengurangi risiko kecelakaan dan insiden di lokasi layanan, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi semua pihak yang terkait. Tentunya dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas juga dapat meningkatkan citra suatu perusahaan di mata pelanggan dan masyarakat umum. Perusahaan yang berkomitmen dalam memberikan fasilitas dan layanan terbaik seringkali dipandang sebagai perusahaan yang profesional, bertanggung jawab, dan peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan pelanggan.

Selain manfaat tersebut, investasi sarana dan prasarana yang baik juga dapat mendorong inovasi dan pengembangan di dalam perusahaan. Dengan menyediakan fasilitas dan teknologi terkini, perusahaan dapat mendorong karyawannya untuk berinovasi dalam menciptakan solusi baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Dengan demikian, pengembangan sarana dan prasarana pelayanan yang baik tidak hanya bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pelanggan dan karyawan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat citra perusahaan, serta mendorong inovasi dan pengembangan jangka panjang.

### 3) Selalu bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan

Bertanggung jawab dalam pelayanan merupakan prinsip yang sangat penting bagi individu maupun perusahaan yang beroperasi dalam industri layanan. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari menjaga integritas dan kejujuran dalam berinteraksi dengan pelanggan hingga memastikan kualitas layanan yang disediakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Bertanggung jawab dalam pelayanan mengharuskan untuk selalu berkomitmen memberikan layanan yang adil, transparan, dan menghormati hak-hak pelanggan. Ini termasuk memberikan informasi yang jelas dan akurat, menjaga privasi pelanggan, dan menghindari praktik-praktik yang merugikan pelanggan. Selain itu, bertanggung jawab dalam pelayanan juga mencakup tanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan. Ini mencakup pengakuan terbuka atas kesalahan, upaya untuk memperbaiki masalah, dan memberikan kompensasi jika diperlukan.

Selanjutnya, bertanggung jawab dalam pelayanan juga melibatkan kesadaran akan dampak sosial dan lingkungan dari kegiatan bisnis. Ini mencakup memastikan bahwa operasi bisnis dilakukan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat sekitar. Selain itu, bertanggung jawab dalam pelayanan juga berarti berusaha untuk memberikan manfaat positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar melalui program-program tanggung jawab sosial perusahaan atau kegiatan-kegiatan amal.

Dengan demikian, bertanggung jawab dalam pelayanan tidak hanya berkaitan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan atau mencapai target keuntungan, tetapi juga tentang memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil memiliki dampak positif bagi semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ini adalah landasan yang kuat untuk membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan antara perusahaan, pelanggan, dan masyarakat secara luas. Dalam penelitian ini terhadap calon jemaah haji dari awal proses pendaftaran hingga selesai. Artinya dalam proses kegiatan pelayanan pendaftaran pegawai harus bisa melayani dari awal hingga seluruh tahapan tersebut selesai. Pegawai tersebut bertanggung jawab secara penuh akan pelayanan pendaftaran tersebut.

4) Mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Seorang pegawai atau petugas pelayanan harus mampu untuk melayani dengan cepat dan juga tepat. Dalam melayani jemaah pegawai atau petugas pelayanan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Seorang petugas tidak boleh memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar perusahaan atau sebuah lembaga dan juga keinginan jemaah. Untuk memberikan layanan yang tepat dan cepat, organisasi atau sebuah lembaga harus fokus pada beberapa aspek utama. Pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi landasan utama. Hal ini memerlukan pengumpulan data yang akurat, survei pelanggan, dan interaksi langsung untuk memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan secara tepat. Selain itu, penting bagi organisasi atau lembaga untuk secara rutin melatih pegawainya agar memiliki



pengetahuan yang memadai tentang produk atau layanan yang ditawarkan serta keterampilan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Penggunaan teknologi juga tidak bisa diabaikan. Sistem manajemen pelanggan, *platform* layanan pelanggan, dan otomatisasi proses dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat respons terhadap permintaan pelanggan.

Selain itu, perusahaan atau lembaga harus terus memantau dan mengevaluasi proses layanan mereka. Hal ini melibatkan identifikasi hambatan atau hambatan dalam alur kerja dan pengembangan strategi untuk mengatasi masalah tersebut. Komunikasi yang jelas dan terbuka kepada pelanggan juga penting untuk memastikan mereka tetap mendapat informasi tentang status permintaan atau masalah mereka. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan, operasional dan komunikasi bisnis yang efektif adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Referensi dari buku-buku yang berfokus pada manajemen layanan, operasional, teknologi informasi, dan komunikasi bisnis dapat memberikan wawasan berharga dalam meningkatkan praktik layanan. Dengan pendekatan holistik dan berkelanjutan, organisasi dapat mengoptimalkan layanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperoleh keunggulan kompetitif.

##### 5) Mampu berkomunikasi dengan baik.

Petugas pelayanan diwajibkan untuk dapat berkomunikasi yang baik kepada jemaah. Bahasa yang digunakan harus jelas dan mudah untuk dimengerti, dan juga tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit untuk

dimengerti. Keterampilan komunikasi yang baik menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada pelanggan. Dalam konteks ini, karyawan perlu memiliki kemampuan untuk memperjelas kebutuhan pelanggan dan memastikan pemahaman yang benar tentang masalah yang dihadapi. Ini melibatkan keterampilan mendengarkan secara aktif dan mengajukan pertanyaan yang relevan untuk memperoleh informasi lebih lanjut. Selain itu, karyawan harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami pelanggan, menghindari penggunaan jargon teknis yang membingungkan.

Kemampuan berkomunikasi dengan empati juga sangat penting; karyawan harus mampu memahami sudut pandang pelanggan dan merespon dengan solusi yang sesuai dengan kebutuhannya. Responsif terhadap komunikasi pelanggan adalah kunci untuk membangun hubungan positif dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Penting juga untuk memastikan konsistensi dalam komunikasi antar karyawan dan di berbagai saluran komunikasi. Memanfaatkan teknologi yang tepat juga dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, asalkan digunakan secara efektif. Terakhir, evaluasi berkelanjutan dan pengembangan keterampilan komunikasi karyawan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa lembaga atau perusahaan terus meningkatkan layanan kepada pelanggan. Dengan mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik,

meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun hubungan yang solid dengan pelanggannya.

6) Dapat memberikan jaminan kerahasiaan data yang diperlukan.

Kerahasiaan dokumen dari jemaah harus terjamin. Petugas pelayanan tidak boleh membocorkan data pribadi jemaah sembarangan. Penjaminan kerahasiaan data menjadi semakin penting di era di mana informasi pribadi pelanggan sering menjadi sasaran serangan siber dan penyalahgunaan data. Untuk menghadapi tantangan ini, organisasi harus mengadopsi pendekatan proaktif untuk melindungi data pelanggan. Perusahaan atau sebuah lembaga harus memiliki kebijakan yang jelas dan transparan mengenai bagaimana data pelanggan akan dikelola, disimpan, dan digunakan. Langkah ini akan membantu membangun kepercayaan antara organisasi dan pelanggan.

Selain itu, langkah-langkah teknis harus diterapkan untuk melindungi data secara efektif. Hal ini mencakup penggunaan teknologi enkripsi untuk melindungi data yang disimpan dan dipertukarkan, serta penggunaan solusi keamanan jaringan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah. Menerapkan praktik keamanan data seperti penggunaan kata sandi yang kuat, autentikasi dua faktor, dan memantau aktivitas pengguna juga merupakan bagian penting dari strategi perlindungan data. Selain itu, penting untuk menerapkan kebijakan akses yang ketat, memastikan bahwa hanya karyawan yang memerlukan akses ke data pelanggan yang diberikan izin untuk melakukannya. Pelatihan rutin bagi karyawan mengenai praktik keamanan data

yang baik juga harus menjadi bagian dari strategi, karena karyawan seringkali menjadi sumber risiko keamanan data yang signifikan.

7) Mempunyai pengetahuan dan juga skill atau kemampuan yang baik.

Sebagai seorang petugas pelayanan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang mumpuni. Seorang petugas pelayanan selalu berhubungan langsung dengan jemaah. Seorang petugas perlu memiliki pengetahuan dan juga kemampuan untuk menghadapi permasalahan jemaah. Kemampuan dan pengetahuan yang kuat merupakan modal berharga dalam menjalani kehidupan sehari-hari, baik dalam ranah profesional maupun personal.

Dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang kuat, seseorang dapat menghadapi tantangan dengan lebih baik, mencapai tujuan yang diinginkan, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar. Dalam bidang profesi, keahlian dan pengetahuan yang mendalam memungkinkan seseorang menjadi ahli di bidangnya, menghasilkan produk atau karya yang berkualitas, dan berperan penting dalam keberhasilan organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja. Seseorang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang kuat juga lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan dan memanfaatkan peluang yang ada.

Di sisi pribadi, keterampilan dan pengetahuan yang baik memungkinkan seseorang mengambil keputusan yang cerdas, mengelola keuangan dengan bijak, menjaga kesehatan fisik dan mental, serta membangun hubungan yang sehat dan bermakna dengan orang lain. Untuk mencapai tingkat

kemampuan dan pengetahuan yang optimal, individu perlu berkomitmen untuk terus belajar dan mengembangkan diri sepanjang hidupnya. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pendidikan formal, pelatihan, membaca, mengikuti seminar atau lokakarya, dan memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai situasi. Oleh karena itu, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik bukanlah sebuah tujuan akhir, namun merupakan sebuah perjalanan berkelanjutan untuk terus meningkatkan diri dan memberikan kontribusi yang berarti bagi kehidupan dan karir seseorang.

8) Dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Seorang petugas harus bisa memahami kebutuhan dari jemaah, responsif atau cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan seorang jemaah. Dalam tahap pendaftaran haji, perlu diperhatikan kebutuhan jemaah haji agar proses berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu aspek kunci adalah memastikan informasi terkait persyaratan, tata cara, dan jadwal pendaftaran mudah diakses dan jelas bagi calon jemaah. Selain itu, pentingnya tersedianya fasilitas pendukung, seperti pendaftaran dengan fasilitas pusat yang nyaman dan pelayanan bantuan teknis, serta pendampingan yang memadai bagi calon jemaah. Persepsi pemahaman dan kesadaran yang cukup dari calon jemaah mengenai proses pendaftaran, serta menjaga transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan juga menjadi faktor penting. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, diharapkan proses pendaftaran haji dapat berjalan dengan lancar, memenuhi kebutuhan jemaah, dan memberikan pengalaman yang berarti bagi mereka.

9) Mampu memberikan kepercayaan terhadap pelanggan.

Kepercayaan jemaah terhadap sebuah lembaga mutlak diperlukan, karena kepuasan jemaah dapat membangun nama baik sebuah lembaga atau sebuah perusahaan. Memiliki hubungan yang baik antara konsumen dan penyedia layanan atau produk adalah pondasi tak ternilai dalam ranah pelayanan. Ini tidak hanya berkaitan dengan transaksi sekali pakai, melainkan membangun ikatan yang berlangsung dalam jangka panjang yang didasarkan pada saling pengertian, rasa hormat, dan kepercayaan. Untuk mencapai hal ini, beberapa prinsip dasar harus ditekankan.

Konsumen ingin diyakinkan bahwa mereka dapat mengandalkan konsistensi dalam kualitas produk atau layanan yang diberikan. Ini mencakup memberikan kualitas yang stabil dari waktu ke waktu serta mempertahankan integritas dalam hal harga, waktu pengiriman, dan standar pelayanan. Transparansi juga menjadi unsur kunci dalam membangun kepercayaan. Hal ini mencakup tidak hanya memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang disediakan, tetapi juga mengenai biaya, kebijakan, dan penggunaan data konsumen.

**c. Prinsip Pelayanan**

Berikut merupakan uraian dari prinsip-prinsip pelayanan (Ratminto dan Atik, 2005:67).

### 1) Mengidentifikasi kebutuhan pokok Jemaah

Mengenali kebutuhan jemaah terhadap prinsip pelayanan adalah tahap yang krusial dalam menyediakan layanan yang tanggap dan sesuai. Komunikasi terbuka dan dialog yang terus-menerus antara penyelenggara layanan dan jemaah merupakan kunci dalam proses ini. Melalui berbagai metode seperti wawancara, survei, atau diskusi langsung, penyelenggara layanan dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai aspirasi, kekhawatiran, dan harapan jemaah terhadap layanan yang disediakan.

Observasi langsung terhadap interaksi jemaah dengan layanan atau fasilitas juga memberikan wawasan yang berharga tentang kebutuhan mereka. Penting untuk menghargai keragaman individu dalam komunitas dengan sensitivitas, mengakui perbedaan dalam preferensi dan kebutuhan. Analisis data historis dan umpan balik sebelumnya juga memberikan gambaran tentang tren penggunaan layanan dan tingkat kepuasan jemaah. Dengan membangun hubungan yang solid dan berkelanjutan dengan jemaah, penyelenggara layanan dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang kebutuhan komunitas dan merespons dengan lebih baik terhadap perubahan atau masalah yang timbul. Melalui proses ini, prinsip pelayanan dapat disesuaikan dan ditingkatkan untuk lebih baik memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah, menghasilkan layanan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan komunitas yang dilayani.

### 2) Tersedianya pelayanan yang terpadu (one-stop-shop)

Ketersediaan layanan terpadu menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan yang kompleks dari masyarakat dengan efisien. Pendekatan terpadu

ini menggabungkan berbagai layanan dan sumber daya dari berbagai sektor untuk menyajikan solusi yang menyeluruh terhadap tantangan yang dihadapi individu atau kelompok. Koordinasi antarsektor menjadi sangat penting untuk mengatur dan menyelaraskan layanan yang beragam agar tidak ada tumpang tindih dan memastikan akses yang mudah bagi individu atau kelompok yang membutuhkan. Selain itu, pemetaan kebutuhan secara menyeluruh serta sistem rujukan yang efisien menjadi dasar penting dalam menyediakan layanan terpadu yang efektif. Layanan tersebut harus mencakup berbagai aspek seperti kesehatan fisik, kesehatan mental, pendidikan, perumahan, dan lain-lain, sehingga memastikan bahwa individu atau kelompok mendapatkan perawatan yang menyeluruh. Melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap tahap proses, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, adalah kunci untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan mereka. Terakhir, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan sangat penting dalam menjaga kualitas dan relevansi layanan terpadu sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, melalui pendekatan layanan terpadu yang efektif, penyedia layanan dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan masyarakat secara keseluruhan.

### 3) Adanya sistem yang mendukung pelayanan Jemaah

Adanya infrastruktur yang mendukung pelayanan jemaah menjadi fondasi yang esensial dalam memberikan layanan yang efisien dan berkualitas kepada anggota masyarakat. Infrastruktur ini mencakup berbagai elemen seperti prosedur administrasi, teknologi informasi, dan kebijakan internal yang



dirancang untuk memperlancar proses pelayanan dengan responsif dan efisien. Salah satu elemen inti dari infrastruktur ini adalah informasi manajemen yang tepat waktu dan akurat, yang memungkinkan penyedia layanan untuk melacak kebutuhan, preferensi, dan riwayat layanan setiap jamaah dengan lebih baik. Dukungan teknologi informasi dalam infrastruktur juga mempercepat akses terhadap informasi penting, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan mendesak. Selain itu, adanya kebijakan dan prosedur yang jelas dan terdokumentasi membantu menjaga konsistensi dalam pelayanan dan memastikan bahwa semua anggota staf memahami peran dan tanggung jawab mereka. Dengan infrastruktur yang kokoh, penyedia layanan dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan jamaah, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat hubungan dengan komunitas yang dilayani.

#### 4) Bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan kepada jamaah, sangat penting bagi seluruh petugas untuk memikul tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek seperti kualitas, tanggung jawab, keamanan dan kepuasan pengguna. Setiap petugas mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan menjamin pengalaman positif bagi jamaah. Hal ini menuntut mereka untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas, serta melaksanakannya dengan komitmen dan profesionalisme yang tinggi. Tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan mencakup hal-hal seperti

kepatuhan terhadap prosedur, memberikan pelayanan yang berkualitas, komunikasi yang efektif, menjaga keselamatan dan keamanan, serta menanggapi masukan dan melakukan perbaikan. Dengan memastikan bahwa semua petugas bertanggung jawab atas layanan yang diberikan, organisasi atau penyedia layanan dapat menjamin konsistensi, kualitas, dan kepuasan pengalaman jemaah. Selain itu, hal ini juga menciptakan lingkungan yang profesional dan dapat dipercaya bagi jemaah untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

5) Seorang petugas harus melayani keluhan jemaah dengan baik

Menangani keluhan jemaah dengan baik merupakan elemen kunci dalam memastikan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan. Saat jemaah menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan, petugas harus meresponsnya dengan perhatian, empati, dan rasa tanggung jawab. Langkah awalnya adalah mendengarkan dengan saksama keluhan yang disampaikan oleh jemaah, memberikan mereka kesempatan untuk mengungkapkan pengalaman mereka secara bebas. Kemudian, petugas harus memberikan tanggapan yang jelas dan rinci mengenai langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Transparansi dalam proses penyelesaian keluhan membantu membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian dari perspektif jemaah. Selain itu, langkah-langkah konkret harus diambil oleh petugas untuk memperbaiki situasi dan mencegah agar keluhan tidak terulang di masa depan. Seluruh proses penanganan keluhan harus didokumentasikan secara baik untuk

keperluan evaluasi dan pembelajaran di masa yang akan datang. Dengan melayani keluhan jemaah secara baik, organisasi atau penyedia layanan dapat tidak hanya mengatasi masalah yang timbul, tetapi juga memperkuat hubungan dengan jemaah dan meningkatkan reputasi mereka dalam pelayanan.

#### 6) Adanya inovasi

Inovasi menjadi unsur utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah. Melalui inovasi, organisasi atau penyedia layanan dapat terus berkembang, menemukan pendekatan baru untuk lebih baik memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah. Ini membuka pintu bagi solusi kreatif terhadap tantangan dalam pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan pengalaman yang lebih berarti bagi jemaah. Inovasi bisa terjadi di berbagai bidang, mulai dari teknologi informasi yang mempercepat akses layanan, hingga pengembangan model layanan baru yang lebih terjangkau dan inklusif.

Penting untuk membangun budaya inovasi di dalam organisasi, yang mendorong karyawan untuk berpikir kreatif, berbagi ide-ide baru, dan mengambil risiko untuk mencoba hal-hal yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan inovasi yang berkelanjutan, organisasi atau penyedia layanan dapat terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan mereka, tetap relevan dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan harapan jemaah, serta memperkuat hubungan dengan komunitas yang dilayani. Seorang petugas yang memiliki sikap ramah menjadi salah satu aspek penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada jemaah. Kehangatan yang ditunjukkan oleh petugas menciptakan lingkungan yang menyambut dan

nyaman bagi jemaah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Ketika petugas bersikap ramah, mereka menunjukkan perhatian dan empati terhadap kebutuhan serta keinginan jemaah, serta siap memberikan bantuan dengan segenap kemampuan mereka. Sikap ramah ini mencakup perilaku yang bersahabat, senyuman, dan menghargai setiap interaksi dengan jemaah sebagai kesempatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas yang ramah juga mampu mengatasi situasi yang menantang dengan tenang dan diplomatis, menjaga tingkat profesionalisme mereka bahkan dalam kondisi yang sulit. Lebih dari itu, sikap ramah dari petugas menciptakan suasana yang positif di antara jemaah dan staf, menciptakan hubungan yang baik yang berkontribusi pada atmosfer yang harmonis dan produktif di dalam organisasi. Karena itu, menjadi ramah menjadi prasyarat penting bagi seorang petugas yang bertanggung jawab atas memberikan pelayanan yang unggul dan membangun hubungan yang kokoh dengan jemaah.

#### 7) Ramah terhadap Jemaah

Seorang petugas yang memiliki sikap ramah menjadi salah satu aspek penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada jemaah. Kehangatan yang ditunjukkan oleh petugas menciptakan lingkungan yang menyambut dan nyaman bagi jemaah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan. Ketika petugas bersikap ramah, mereka menunjukkan perhatian dan empati terhadap

kebutuhan serta keinginan jemaah, serta siap memberikan bantuan dengan segenap kemampuan mereka.

Sikap ramah ini mencakup perilaku yang bersahabat, senyuman, dan menghargai setiap interaksi dengan jemaah sebagai kesempatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas yang ramah juga mampu mengatasi situasi yang menantang dengan tenang dan diplomatis, menjaga tingkat profesionalisme mereka bahkan dalam kondisi yang sulit. Lebih dari itu, sikap ramah dari petugas menciptakan suasana yang positif di antara jemaah dan staf, menciptakan hubungan yang baik yang berkontribusi pada atmosfer yang harmonis dan produktif di dalam organisasi. Karena itu, menjadi ramah menjadi prasyarat penting bagi seorang petugas yang bertanggung jawab atas memberikan pelayanan yang unggul dan membangun hubungan yang kokoh dengan jemaah.

#### 8) Adanya kontrol kualitas

Kontrol kualitas dalam proses pendaftaran haji merupakan tahap penting untuk memastikan bahwa pendaftaran berlangsung dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu aspek utamanya adalah memverifikasi bahwa sistem pendaftaran berfungsi dengan baik, memungkinkan jemaah mendaftar tanpa hambatan. Selain itu, kontrol kualitas juga mencakup pengecekan terhadap keakuratan data yang dimasukkan, termasuk data pribadi jemaah dan dokumen yang dibutuhkan, untuk menghindari kesalahan atau ketidakakuratan informasi. Aspek lainnya melibatkan memastikan bahwa petugas pendaftaran dilengkapi dengan

pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan kepada jemaah. Dengan kontrol kualitas yang efektif, penyelenggara dapat memastikan bahwa proses pendaftaran haji berjalan lancar, memberikan pengalaman positif kepada jemaah, dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

### **3. Pendaftaran Jemaah Haji**

#### **a. Pengertian Pendaftaran Haji**

Pendaftaran Jemaah Haji berasal dari dua suku kata yakni pendaftaran dan jemaah haji. Pendaftaran sendiri merupakan sebuah cara, proses, pembuatan mendaftar (mendaftarkan), pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan :2021). Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia pendaftaran adalah proses pencatatan identitas kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu. (Kamus Besar Bahasa Indonesia :2008).

#### **b. Jenis Pendaftaran Haji**

Terdapat dua macam pendaftaran haji yaitu pendaftaran haji reguler dan pendaftaran haji khusus. Penyelenggara ibadah haji reguler adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan pembiayaan, pengelolaan serta pelayanannya yang bersifat umum. Pendaftaran haji tersebut sepenuhnya dibawah naungan pemerintah. Terdapat dua macam pendaftaran haji reguler, *Pertama* pendaftaran haji reguler langsung melalui Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. *Kedua* Pendaftaran haji reguler

melalui aplikasi Haji Pintar. Untuk pendaftaran haji khusus memiliki perbedaan yaitu penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang memiliki izin. Jemaah haji khusus memiliki keistimewaan berbeda dengan jemaah haji reguler. Perbedaan tersebut terletak pada fasilitas yang didapat ketika jemaah haji tersebut melaksanakan ibadah haji seperti transportasi, akomodasi, dan juga konsumsi. Namun biaya pendaftaran dan juga pelunasan biaya haji reguler dengan khusus memiliki nilai nominal yang jauh berbeda. Ibadah haji khusus menelan biaya yang cukup besar. (Kementerian Agama :2012).

#### **4. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama**

##### **a. Tugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah**

Di dalam Kementerian Agama, Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur serta memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan ketentuan agama dan peraturan yang berlaku. Tugas utama dari bidang ini meliputi berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan terhadap seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Salah satu fungsi kunci dari bidang ini adalah melakukan perencanaan serta persiapan teknis guna mendukung keberangkatan jemaah haji dan umrah. Hal ini mencakup pemilihan penyelenggara perjalanan, pengaturan akomodasi, transportasi, dan berbagai layanan pendukung lainnya agar jemaah dapat menjalankan ibadah mereka dengan nyaman dan aman.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Sebagai indikator yang akan dijadikan parameter terhadap kinerja penyelenggaraan haji dan umrah. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah menetapkan Sasaran Mutu yaitu seluruh jemaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi, seluruh jemaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh akomodasi, katering dan transportasi, seluruh jemaah haji dapat melaksanakan Wukuf di Arafah, seluruh jemaah haji dapat melaksanakan Wukuf di Arafah. Sasaran Mutu ini akan digunakan sebagai kerangka untuk dijabarkan menjadi Sasaran Mutu yang lebih spesifik dan terukur sampai dengan tingkat Bagian dan Sub Direktorat.

#### **b. Program Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah**

Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah memiliki program kegiatan diantaranya (Kemenag:2023) :

##### **1) Pembinaan sistem penyelenggara haji**

Pembinaan sistem penyelenggaraan haji merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa keseluruhan proses pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan efektif dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Evaluasi berkala terhadap semua tahapan penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jemaah, merupakan salah satu aspek utama dalam pembinaan ini. Evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja dan efisiensi setiap tahap, serta untuk



mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, pembinaan sistem juga melibatkan pelatihan dan pengembangan petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan haji, baik di tingkat pusat maupun daerah, dengan tujuan memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan terbaik kepada jemaah. Penggunaan teknologi informasi yang canggih juga menjadi bagian dari pembinaan ini, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan haji. Dengan demikian, pembinaan sistem penyelenggaraan haji memegang peranan penting dalam menjamin bahwa pelaksanaan ibadah haji berlangsung dengan lancar, aman, dan nyaman bagi semua jemaah.

## 2) Pembinaan sistem bimbingan manasik haji

Pembinaan sistem bimbingan manasik haji merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa persiapan mental dan spiritual calon jemaah haji berlangsung dengan baik sesuai dengan ajaran agama Islam. Salah satu aspek utama dari pembinaan ini adalah pengembangan program bimbingan manasik haji yang komprehensif, mencakup edukasi tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, peraturan selama berada di tanah suci, dan pemahaman nilai-nilai spiritual dalam ibadah haji. Pembinaan sistem ini juga melibatkan pelatihan dan pendampingan oleh para ulama dan praktisi haji berpengalaman, bertujuan untuk memberikan panduan dan penjelasan yang jelas kepada calon jemaah haji. Dengan pembinaan sistem bimbingan manasik haji yang efektif,

diharapkan calon jemaah dapat mempersiapkan diri dengan baik untuk menjalankan ibadah haji dengan penuh kesadaran dan kekhusyukan, sehingga memperoleh manfaat spiritual maksimal dari pengalaman ibadah haji mereka.

### 3) Sosialisasi petunjuk teknis sistem penerbitan paspor

Penyampaian informasi terkait aturan teknis dalam proses penerbitan paspor adalah langkah penting untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur yang benar dalam mendapatkan dokumen perjalanan tersebut. Salah satu aspek kunci dalam upaya sosialisasi ini adalah memberikan penjelasan menyeluruh tentang tahapan pengajuan, persyaratan dokumen, serta langkah-langkah yang harus dijalani oleh para calon pemohon paspor. Selain itu, sosialisasi juga mencakup pemahaman mengenai estimasi waktu pengolahan paspor, biaya yang terkait, dan informasi terbaru mengenai persyaratan keamanan yang harus dipatuhi. Dengan sosialisasi yang efektif terhadap petunjuk teknis dalam sistem penerbitan paspor, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik dan akurat tentang proses ini, sehingga mengurangi risiko kesalahan atau penundaan dalam mendapatkan dokumen perjalanan yang penting ini.

### 4) Sosialisasi petunjuk teknis pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji

Pengenalan terhadap panduan teknis mengenai proses keberangkatan dan kepulangan jemaah haji merupakan langkah yang sangat penting untuk memastikan bahwa semua jemaah memahami dan mengikuti prosedur yang sesuai selama perjalanan mereka ke dan dari tanah suci. Salah satu aspek krusial

dari sosialisasi ini adalah memberikan penjelasan yang komprehensif tentang persyaratan perjalanan, prosedur check-in di bandara, pengaturan akomodasi selama di tanah suci, serta aturan dan tata tertib yang harus diikuti selama mereka berada di sana. Selain itu, sosialisasi juga harus mencakup pemahaman tentang prosedur pemulangan, tata cara di imigrasi dan bea cukai, serta aturan karantina yang berlaku setelah kepulangan. Melalui pengenalan yang efektif terhadap petunjuk teknis pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, diharapkan semua jemaah dapat memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dengan baik, sehingga memastikan kelancaran dan keselamatan perjalanan mereka ke dan dari tanah suci.

#### 5) Pembinaan sistem pengelolaan dana BPIH

Pengembangan sistem manajemen dana BPIH adalah langkah penting untuk memastikan bahwa pengelolaan dana tersebut berjalan efektif dan transparan, sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Proses pembinaan ini mencakup penyusunan kebijakan dan prosedur yang jelas dalam mengelola dan menggunakan dana BPIH, termasuk pengawasan dan pertanggungjawaban yang ketat. Selain itu, pembinaan juga melibatkan penerapan teknologi informasi terkini untuk mempermudah pelaporan dan pemantauan dana, serta menjaga keamanan dan kehandalan sistem. Dengan pembinaan yang efektif, diharapkan sistem manajemen dana BPIH dapat menjadi lebih transparan, efisien, dan akuntabel, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa dana tersebut digunakan untuk kepentingan yang tepat.

#### 6) Tes calon petugas Haji

Ujian untuk calon petugas haji adalah langkah penting dalam menjamin bahwa mereka memiliki pengetahuan, keterampilan, dan komitmen yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik selama musim haji. Ujian ini bertujuan untuk menguji pemahaman mereka tentang prosedur dan tugas yang terkait dengan manajemen jemaah haji serta kemampuan mereka dalam menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi selama pelaksanaan ibadah haji.

Materi ujian mencakup berbagai aspek, dari prosedur pelaksanaan ibadah haji hingga aturan di tanah suci, dan evaluasi dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti tes tulis, wawancara, atau simulasi situasi nyata. Hasil ujian menentukan kelulusan calon petugas, dengan pedoman standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah ujian, langkah-langkah selanjutnya mungkin termasuk pelatihan tambahan bagi calon petugas yang lulus atau penyusunan rencana pengembangan bagi calon petugas yang belum memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap petugas haji memiliki kualifikasi yang memadai untuk memberikan layanan terbaik kepada jemaah haji.

#### 7) Monitoring dan evaluasi kegiatan manasik haji tingkat kecamatan

Pengawasan dan penilaian terhadap kegiatan manasik haji di tingkat kecamatan sangatlah penting untuk memastikan keefektifan dan kesesuaian program tersebut dengan kebutuhan jemaah. Proses ini bertujuan untuk mengontrol dan menilai pelaksanaan kegiatan manasik haji secara berkala, serta

mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan. Pengawasan melibatkan pemantauan berkala terhadap jalannya kegiatan manasik haji, termasuk pengecekan terhadap materi yang diajarkan dan pemahaman jemaah.

Sedangkan evaluasi melibatkan penilaian terhadap keberhasilan kegiatan, tanggapan jemaah, dan dampaknya terhadap persiapan mereka untuk ibadah haji. Dengan melakukan pemantauan dan evaluasi yang terstruktur, kita dapat mengenali pencapaian serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan manasik haji, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas dan efektivitasnya.

#### 8) Bahan penyelenggara pelayanan ibadah haji

Persiapan penyelenggaraan layanan ibadah haji melibatkan penyusunan materi yang lengkap dan relevan guna menjamin kelancaran pelaksanaan ibadah serta keselamatan serta kenyamanan jemaah. Materi tersebut mencakup informasi mengenai prosedur pelaksanaan haji, peraturan di tanah suci, dan persyaratan dokumen perjalanan. Pelatihan dan manasik haji disiapkan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang ritual haji dan tanggung jawab jemaah. Informasi kesehatan dan keselamatan, termasuk tindakan pencegahan penyakit dan prosedur darurat, juga diberikan.

Rencana transportasi, akomodasi, logistik, dan fasilitas lainnya juga termasuk dalam materi, memberikan informasi mengenai perjalanan, penginapan, serta fasilitas di tempat-tempat ibadah. Pengelolaan keuangan dan administrasi, bersama dengan saluran komunikasi yang tersedia bagi jemaah,

juga ditekankan untuk memastikan semua proses berjalan dengan lancar dan memberikan akses mudah bagi jemaah untuk mendapatkan bantuan atau informasi yang diperlukan. Materi-materi ini disiapkan dengan cermat untuk memastikan kesiapan jemaah secara fisik, mental, dan spiritual dalam menjalani ibadah haji dengan baik.

#### 9) Layanan Informasi Haji

Layanan informasi haji merupakan sistem atau fasilitas yang diberikan untuk menyediakan informasi kepada calon jemaah haji dan jemaah haji yang tengah menjalankan ibadah haji. Tujuan utama dari layanan ini adalah memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif mengenai prosedur pendaftaran, syarat dokumen perjalanan, proses pelaksanaan ibadah, peraturan di tanah suci, serta segala informasi terkait keberangkatan, penginapan, dan kepulangan dari tanah suci.

Layanan informasi haji ini membantu calon jemaah haji untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka mengenai persiapan fisik, mental, dan spiritual sebelum berangkat, sementara jemaah haji yang sudah berada di tanah suci bisa memperoleh bimbingan dan arahan selama menjalankan ibadah haji. Fasilitas informasi ini dapat diakses melalui berbagai saluran seperti situs web resmi, pusat informasi, kantor pelayanan haji, layanan telepon, atau aplikasi seluler, sehingga memastikan akses mudah bagi jemaah haji untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan kapan pun dan dimanapun mereka berada.

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

##### **1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

Kantor Kabupaten Sumedang dari Kementerian Agama, sebelumnya dikenal sebagai Departemen Agama Kabupaten Sumedang, Kantor tersebut terus berupaya untuk menggali peluang dan mengembangkan diri demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Departemen Agama Kabupaten Sumedang sejak pendiriannya hingga tahun 2005 berlokasi strategis di kompleks Masjid Agung Sumedang, bersebelahan dengan Kantor Bupati/Gedung Negara dan Alun-alun Sumedang sebagai pusat Kota Sumedang, serta berdekatan dengan Gedung DPRD Kabupaten Sumedang. Pada tahun 2005, karena adanya penataan kompleks dan rehabilitasi Masjid Agung Sumedang, Kantor Departemen Agama terkena dampaknya dan harus dipindahkan. Lokasi kantor yang sebelumnya akan digunakan untuk perluasan Masjid Agung dan pembangunan pelataran parkir.

Departemen Agama kemudian mendapat lokasi baru di Jalan Kutamaya, di belakang Komplek Islamic Centre, dengan status tanah yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sebagai bantuan/hibah. Sejak tahun 2005 hingga sekarang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang telah berdiri kokoh dan memberikan pelayanan optimal kepada umat. Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang adalah melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di wilayah Kabupaten Sumedang, sesuai dengan

kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang berada di bawah wewenang Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, kepemimpinan dipegang oleh seorang Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

## **2. Visi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

Mewujudkan masyarakat Kabupaten Sumedang yang agamis, cerdas dan demokratis berlandaskan gotong royong. Masyarakat yang agamis adalah masyarakat yang menjalankan keyakinan agamanya dengan penuh ketaatan. Mereka menerapkan prinsip-prinsip Din *Al-Islam*, yang mencakup Iman, Islam, dan Ihsan. Hubungan antara *Ketiga* unsur ini adalah: Iman berkaitan dengan keyakinan (*Aqidah*), Islam berkaitan dengan praktik ibadah dan pergaulan (*Muamalah*), sementara Ihsan adalah keadaan batiniah di mana seseorang senantiasa merasa diawasi oleh Allah SWT.

Dengan kesadaran seperti ini, dapat dipastikan bahwa perilaku manusia akan terus terarah sesuai dengan nilai-nilai kebenaran dan kebaikan. Ajaran akhlak yang mulia dalam Islam dimasukkan dalam kategori Ikhsan. Masyarakat yang cerdas adalah masyarakat yang mengemban tiga jenis kecerdasan dengan visi yang jelas. Masyarakat yang Demokratis, mengedepankan prinsip



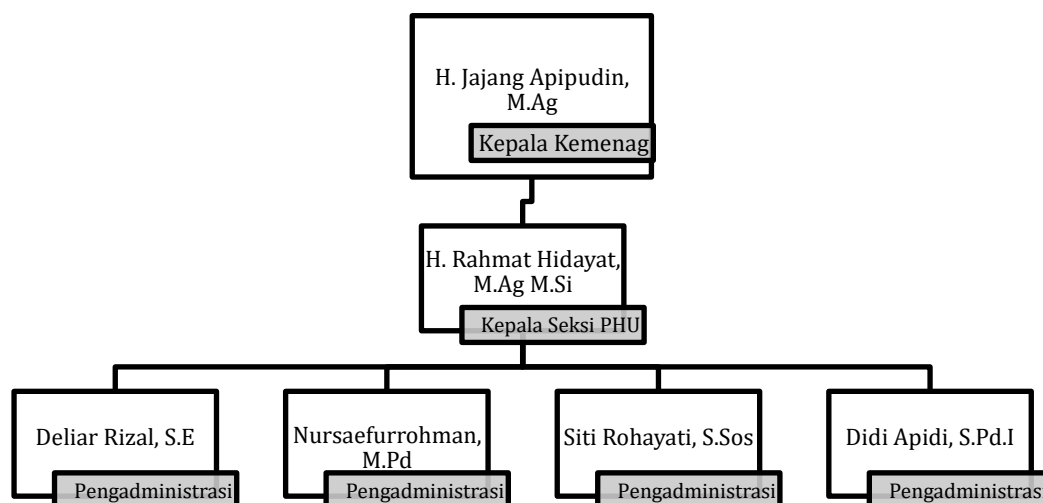
musyawarah dan *tasamuh* (toleransi) yang melahirkan kerukunan *intern* umat beragama, antar umat beragama dan umat beragama dengan pemerintah

### **3. Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang**

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut Kementerian Agama Kabupaten Sumedang berupaya meningkatkan kualitas aparaturnya. Meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan Haji. Meningkatkan fungsi dan peran penyelenggaraan zakat atau wakaf yang lebih profesional, amanah dan terpercaya. Meningkatkan kualitas Pembinaan dan bimbingan pelayanan Kehidupan beragama. Meningkatkan nilai-nilai keimanan melalui pembinaan, penyuluhan, dan Dakwah, dan peningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

### **4. Program, alur kerja dan Kegiatan Program Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Terdapat beberapa program yang dimiliki oleh bidang ini. Program tersebut adalah Pelayanan Haji Dalam Negeri, Pembinaan Haji dan Umrah, Pengelolaan dana haji, Dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas terkini lainnya penyelenggaraan haji dan umrah. Pelaksanaan program ini secara erat kaitannya dengan kebijakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Fokus utamanya adalah meningkatkan kepuasan jemaah, memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada mereka. Upaya ini didukung oleh sistem informasi yang memadai dan tata kelola yang baik dan bersih. Keempat kegiatan tersebut merupakan prioritas



Bagan 3.1

*Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama  
Kabupaten Sumedang*

## 5. Program Kegiatan

Pembinaan Sistem Bimbingan Manasik Haji, sosialisasi petunjuk teknis sistem penerbitan paspor, sosialisasi petunjuk teknis pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, pembinaan sistem Pengelolaan dana BPIH, test calon petugas haji, monitoring dan evaluasi kegiatan manasik haji tingkat kecamatan, persiapan bahan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, program pengelolaan dana haji, serta informasi pelayanan haji.

Merupakan program kegiatan yang ini memiliki peran utama dalam mengatur berbagai aspek terkait perjalanan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam program ini, serangkaian kegiatan disusun dengan cermat untuk memberikan panduan serta memastikan kelancaran proses perjalanan calon jemaah haji dan umrah, sesuai dengan prinsip agama dan aturan yang berlaku. Tak hanya

memberikan pemahaman mendalam tentang ibadah haji dan umrah, program ini juga menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan peserta selama perjalanan mereka.

## **6. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana berperan penting dalam memudahkan proses pendaftaran haji. Fasilitas pendaftaran, baik secara fisik maupun daring, menjadi tempat utama bagi calon jamaah haji untuk menyelesaikan dokumen dan persyaratan perjalanan. Sistem informasi dan komunikasi yang andal diperlukan untuk mengelola informasi calon jamaah haji dengan jelas dan efisien. Pusat layanan pelanggan yang efektif juga penting dalam memberikan informasi dan bantuan kepada calon jamaah haji.

Fasilitas administrasi yang memadai diperlukan untuk menangani prosedur administratif, sedangkan akses transportasi yang mudah membantu mempermudah perjalanan menuju tempat pendaftaran. Pengaturan fasilitas kesehatan juga penting untuk memastikan keselamatan calon jamaah haji selama proses pendaftaran. Dengan demikian, sarana dan prasarana yang memadai menjadi landasan penting dalam menyelenggarakan proses pendaftaran haji yang efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan calon jamaah haji.

Sarana dan prasarana menjadi sebuah penunjang kegiatan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran haji, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki tempat pelayanan

administrasi, ruang tunggu, ruang pengarsipan, ruang staff, mushola, kamar mandi, aula, wifi, komputer dan kursi tunggu.

## **B. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a. Regulasi Pendaftaran Haji**

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 28 Januari 2024 dengan petugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Bapak Deliar Rizal, S.E, selaku pengadministrasi dan merupakan petugas ahli yang berkompeten di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Beliau menuturkan regulasi atau norma dalam pendaftaran haji terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler. Pembahasan mengenai hal-hal pendaftaran haji tersebut tertera pada beberapa pasal. Berikut merupakan uraian dari pasal-pasal tersebut :

Pertama, Pasal 2 menjelaskan mengenai prosedur pendaftaran jemaah haji reguler dengan beberapa ketentuan yang harus diperhatikan. Pendaftaran dapat dilakukan sepanjang tahun setiap hari dan harus dilakukan di Kantor Kementerian Agama yang sesuai dengan domisili calon jemaah haji reguler. Namun, terdapat pembatasan bagi warga negara Indonesia yang ingin mendaftar sebagai jemaah haji reguler. Mereka tidak diizinkan mendaftar jika masih berstatus daftar tunggu atau telah menunaikan ibadah haji dalam jangka waktu paling singkat 10 tahun terhitung sejak ibadah haji terakhir. Meskipun

demikian, terdapat pengecualian untuk aturan tersebut. Jemaah haji reguler yang akan bertugas sebagai Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), Petugas Haji Daerah (PHD), atau pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan tidak terikat oleh ketentuan tersebut. Mereka tetap dapat mendaftar tanpa memperhatikan batasan masa tunggu atau waktu sejak ibadah haji terakhir.

*Kedua*, Pasal 3 mengatur bagaimana jemaah Haji Reguler harus membayar setoran awal kepada Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih) untuk mendapatkan nomor validasi. Sesuai peraturan, pembayaran ini harus dilakukan melalui BPS Bipih ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Besaran setoran awal yang harus dibayarkan oleh jemaah Haji Reguler, sebagaimana disebutkan dalam ayat (1), akan ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 4 juga membahas karakteristik dan cara mengatasi pelanggaran yang mungkin terjadi terkait dengan setoran awal Bipih sesuai yang diatur dalam Pasal 3 ayat (1), setoran tersebut harus dianggap sebagai sumber dana independen dan tidak terkait dengan talangan atau bantuan keuangan lainnya yang mungkin berasal dari Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih), baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada kebijakan yang memberikan preferensi atau keuntungan tertentu kepada pendaftar yang mungkin mendapatkan dukungan keuangan dari BPS Bipih dan untuk menekankan betapa pentingnya sumber dana transparan dan jelas selama proses pendaftaran Jemaah Haji Reguler.

Selain itu, Pasal 4 mencakup langkah-langkah yang dapat diambil dalam kasus pelanggaran yang berkaitan dengan penyediaan dana talangan atau bantuan keuangan oleh BPS Bipih. Menteri memiliki otoritas untuk mengambil tindakan penegakan hukum yang tegas dalam situasi seperti itu ketika klarifikasi telah dilakukan dan pelanggaran terbukti. Ini mencakup memblokir atau menghapus identitas pengguna Sistem Informasi Keberangkatan Haji (Siskohat) dari pihak-pihak yang terlibat. Langkah-langkah ini sangat penting untuk menjaga integritas dan keadilan dalam proses pendaftaran dan pengelolaan keuangan yang terkait dengan ibadah haji, serta untuk mencegah penyalahgunaan kebijakan atau fasilitas yang dapat merugikan keadilan sosial dan kepentingan umum.

Mengenai kepemilikan rekening atas nama jemaah haji reguler sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 huruf f, berikut penjelasannya: Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih) di seluruh wilayah Indonesia memiliki otoritas untuk membuka dan mengoperasikan rekening atas nama jemaah haji reguler, yang memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi keuangan yang terkait dengan ibadah haji. Tujuannya adalah untuk menjamin pengelolaan keuangan yang efektif dan terpusat untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji yang lebih teratur dan terkontrol, serta memudahkan akses dan layanan kepada Jemaah Haji Reguler di seluruh negeri.

Setoran awal Bipih diatur dalam Pasal 7. Jemaah Haji Reguler dapat membayarnya dengan mentransfer uang ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS

Bipih). Ini menegaskan bahwa pembayaran harus dilakukan melalui jalur yang ditetapkan dan dikelola oleh lembaga terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku. BPS Bipih bertanggung jawab untuk memberikan Jemaah Haji Reguler bukti pembayaran setoran awal Bipih setelah pembayaran selesai.

Tujuannya adalah untuk menunjukkan bahwa transaksi pembayaran telah dikonfirmasi dan menjadi dokumen penting untuk digunakan dalam proses selanjutnya. Selain itu, BPS Bipih harus menyampaikan bukti pembayaran setoran awal Bipih kepada Jemaah Haji Reguler melalui salinan elektronik dan salinan Kantor Kementerian Agama sebagai pihak yang bertanggung jawab. Langkah ini diperlukan untuk mencegah kesalahan atau ketidakjelasan dalam prosedur pembayaran setoran awal Bipih dengan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki akses dan informasi yang sama tentang transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik.

Pada pasal 8 memberikan ketentuan tambahan tentang cara pendaftaran Jemaah Haji Reguler, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 2 ayat (2), yang menyatakan bahwa pendaftaran dapat dilakukan melalui layanan yang disediakan di Kantor Kementerian Agama. Calon Jemaah Haji Reguler dapat mendaftar secara langsung di kantor yang ditunjuk oleh Kementerian Agama, di mana petugas akan membantu mereka dalam proses pendaftaran dan memberikan informasi yang mereka butuhkan. Terakhir, terdapat pendaftaran melalui layanan elektronik. Ini mencakup penggunaan teknologi komunikasi dan informasi seperti aplikasi web atau mobile yang memudahkan proses pendaftaran *online*. Calon jemaah dapat menggunakan layanan ini dari mana

saja, kapan saja, asalkan mereka terhubung ke internet. Tujuan dari langkah ini adalah untuk mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi kepadatan proses pelayanan di kantor Kementerian Agama.

Pasal 9 menjelaskan secara rinci bagaimana pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Calon jemaah harus menyerahkan salinan dokumen persyaratan pendaftaran yang disebutkan dalam Pasal 5 huruf d, huruf e, dan huruf f, yang mencakup berbagai persyaratan pendaftaran. Selain itu, calon jemaah harus menyertakan bukti bahwa mereka telah membayar setoran awal Bipih. Ini menunjukkan betapa pentingnya kelengkapan dokumen persyaratan dan bukti pembayaran dalam proses pendaftaran. menggunakan aplikasi Sistem Informasi Keberangkatan Haji (Siskohat) untuk mengisi data Jemaah Haji Reguler. Salah satu tanggung jawab utama petugas pelayanan pendaftaran haji adalah mencatat dan menyimpan informasi penting seperti identitas calon jemaah dalam database resmi yang dikelola oleh Kementerian Agama.

Pendaftaran dilakukan oleh calon jemaah haji. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan identifikasi dan dokumen resmi yang berkaitan dengan proses pendaftaran. Foto yang direkam akan digunakan untuk mengidentifikasi calon jemaah dalam sistem. Menyerahkan lembar bukti Surat Pemberitahuan Haji (SPH) yang berisi nomor porsi kepada Jemaah Haji Reguler. SPH adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama sebagai bukti bahwa calon jemaah telah terdaftar dan memiliki nomor porsi untuk



pelaksanaan ibadah haji. Dengan dokumen ini, calon jemaah dapat memastikan status pendaftaran mereka dan melakukan persiapan yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pasal 10 menjelaskan bagaimana pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan elektronik, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 8 huruf c. Pendaftaran melalui layanan elektronik, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 8 huruf c, dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji yang disediakan oleh pihak terkait. Ini menunjukkan bahwa mereka yang ingin menjadi jemaah dapat melakukan pendaftaran secara *online* melalui platform aplikasi yang dibuat oleh Kementerian Agama atau instansi yang relevan. Selama proses pendaftaran, calon jemaah mengisi formulir pendaftaran haji dengan data diri dan informasi yang diperlukan. foto diri untuk identifikasi selama proses pendaftaran Sesuai dengan persyaratan, calon jemaah haji mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran.

Dokumen tersebut dapat berupa kartu identitas, surat keterangan sehat, dan dokumen lain yang diperlukan dalam proses pendaftaran. Setelah proses pengunggahan dokumen selesai, petugas Kantor Kementerian Agama bertugas melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf d dan huruf. Langkah ini penting untuk memastikan keabsahan dan keakuratan dokumen yang diunggah calon jemaah. Setelah dokumen berhasil diverifikasi, Jemaah Haji Reguler akan menerima lembar bukti Surat Pemberitahuan Haji (SPH) elektronik yang berisi Nomor Porsi. SPH elektronik ini mempunyai fungsi yang sama dengan SPH konvensional yaitu

sebagai bukti calon jemaah haji telah terdaftar dan memiliki nomor porsi haji. Penyelenggaraan pendaftaran haji secara elektronik sebagaimana diatur pada ayat 1 wajib dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun setelah ditetapkan Peraturan Menteri ini. Hal ini menetapkan batas waktu pelaksanaan pendaftaran haji elektronik, sehingga instansi terkait mempunyai waktu yang cukup untuk mempersiapkan infrastruktur dan prosedur yang diperlukan sebelum pendaftaran elektronik benar-benar diluncurkan.

Pasal 15 mengatur tentang pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler. Pendaftaran jemaah haji reguler dinyatakan tidak berlaku apabila jemaah haji tersebut meninggal dunia dan pendaftaran ibadah hajinya tidak dimanfaatkan oleh ahli warisnya. Artinya, jika calon jemaah meninggal dunia sebelum menunaikan ibadah haji dan tidak ada ahli waris yang menggunakan bagiannya untuk berangkat haji, maka pendaftarannya batal. Pendaftaran Jamaah Haji Reguler juga akan dibatalkan jika calon jemaah memutuskan untuk membatalkan pendaftaran secara sukarela.

Alasan pembatalan ini bisa bermacam-macam, seperti perubahan rencana atau kendala pribadi. Selain itu, pendaftaran Jemaah Haji Reguler dapat dibatalkan oleh pihak yang berwenang apabila terdapat alasan yang sah. Alasan yang sah tersebut dapat berupa pelanggaran terhadap ketentuan atau aturan yang berlaku, ketidakmampuan memenuhi persyaratan tertentu, atau keputusan yang diambil berdasarkan pertimbangan yang jelas dan masuk akal. Peraturan ini memberikan ketentuan yang jelas mengenai keadaan pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler, baik atas keputusan ahli waris, atas keputusan calon jemaah

itu sendiri, maupun atas keputusan penguasa berdasarkan alasan yang sah. Hal ini bertujuan untuk menjaga keadilan dan ketertiban dalam pengelolaan pendaftaran haji.

Pasal 16 mengatur tata cara pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler dalam situasi tertentu. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler yang meninggal dunia dapat dilakukan oleh ahli waris apabila Jemaah Haji tersebut meninggal dunia antara waktu pendaftaran hingga sebelum memasuki Asrama Embarkasi Haji atau Asrama Embarkasi Menengah. Hal ini memberikan peluang bagi ahli waris untuk membatalkan pendaftaran jemaah haji yang meninggal dunia sebelum proses pemberangkatan haji dimulai. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler atas prakarsa sendiri dapat dilakukan oleh Jemaah haji reguler sendiri apabila pembatalan dilakukan antara waktu pendaftaran hingga sebelum memasuki asrama Embarkasi. Hal ini memberikan peluang bagi calon jemaah haji untuk membatalkan pendaftaran apabila ada alasan tertentu yang membuat tidak dapat melanjutkan proses pemberangkatan. Ahli waris atau Jemaah haji reguler yang hendak membatalkan pendaftaran harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama atau melalui layanan keliling dengan mengajukan permohonan tertulis.

Hal ini menunjukkan bahwa proses pembatalan harus dilakukan secara resmi dan dengan cara yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Jika Jemaah haji reguler berhalangan tetap atau mengalami sakit permanen, mereka dapat memberikan kuasa kepada ahli waris dengan surat kuasa yang telah diberi materai cukup dan diketahui oleh kepala desa atau lurah. Hal ini memberikan

keingintahuan kepada calon jemaah yang tidak dapat melakukan pembatalan secara langsung karena alasan kesehatan atau kendala lainnya. Ketentuan izin pendaftaran Jemaah haji reguler tidak berlaku setelah mereka memasuki asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara, terutama jika mereka mengalami sakit yang mengharuskan mereka dirawat hingga masa pemberangkatan berakhir. Ini menunjukkan bahwa setelah memasuki tahap persiapan akhir untuk keberangkatan haji, pembatalan pendaftaran menjadi lebih terbatas. Dengan demikian, Pasal 16 memberikan panduan yang jelas tentang prosedur pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler dalam berbagai situasi yang mungkin terjadi sebelum proses keberangkatan dimulai.

Pasal 17 mengatur secara rinci mengenai syarat-syarat yang memperbolehkan pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler karena alasan yang sah, serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk melakukan Pembatalan tersebut. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai situasi spesifik yang dapat mengakibatkan batalnya pendaftaran Jemaah haji reguler. Keadaan tersebut antara lain penggunaan kartu calon jemaah haji penduduk atau kartu identitas anak yang tidak sah untuk pendaftaran haji, perubahan status kewarganegaraan, pindah agama, meninggal dunia tanpa ahli waris, dan meninggal dunia dengan wasiat membatalkan pendaftaran haji. Dengan ini memberikan kerangka yang jelas mengenai alasan Pembatalan Pendaftaran yang diakui secara resmi.

Selain Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, hasil wawancara yang

dilakukan dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, H. Rahmat Hidayat M.Ag. M.Si, terdapat regulasi atau norma mengenai istithaah dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu surat edaran Nomor H.K.02.01/Menkes/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan kesehatan tersebut. Apabila calon jemaah haji yang telah mendaftar, kemudian dalam masa tunggu tersebut mengalami sakit yang termasuk kedalam kategori sakit tersebut maka calon jemaah tersebut mendapatkan hak sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 ayat 1 huruf k Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Calon Jemaah tersebut dapat melimpahkan nomor porsi pendaftaran hajinya kepada suami, istri, anak kandung, atau saudara yang ditunjuk oleh pihak keluarga dengan alasan meninggal dunia atau memiliki sakit permanen sesuai dengan kategori sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Berikut merupakan uraian kategori sakit permanen tersebut:

#### 1. Penyakit yang mengancam jiwa

##### a) Penyakit paru Obstruktif Kronis (PPOK) stadium IV

Stadium IV dari Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK) merupakan tahap lanjut dari kondisi paru-paru yang serius. Pada tahap ini, terjadi degenerasi sel-sel saluran napas karena adanya peradangan kronis. Proses peradangan tersebut juga menyebabkan kerusakan pada struktur jaringan saluran napas, parenkim (jaringan paru yang berfungsi), dan pembuluh darah di paru-paru. Kerusakan ini bersifat permanen dan tidak dapat pulih (*ireversibel*).

Selain itu, serangan akut sering terjadi pada kondisi ini dan cenderung menjadi lebih parah seiring berjalannya waktu.

b) Gagal Jantung stadium IV

Stadium IV dari gagal jantung adalah tahap paling parah dari kondisi ini. Pada tahap ini, terjadi perubahan permanen pada sel-sel dan struktur jantung yang mengakibatkan kegagalan jantung dalam memompa darah dan menyediakan oksigen ke jaringan tubuh. Perubahan ini bersifat permanen dan tidak dapat diperbaiki, yang dapat berbahaya bagi penderitanya.

c) *Chronic Kidney Disease (CKD)* stadium IV atau Gagal Gnjral Kronis

Stadium IV dari *Chronic Kidney Disease (CKD)* dengan peritoneal dialisis atau hemodialisis reguler adalah tahap lanjut dari gagal ginjal kronis. Pada tahap ini, sel-sel ginjal mengalami kerusakan permanen yang tidak dapat pulih (ireversibel) akibat tekanan darah tinggi dan filtrasi darah yang berlebihan secara kronis. Kondisi ini menyebabkan ginjal kehilangan kemampuannya untuk menyaring zat-zat toksik dari darah, sehingga memerlukan bantuan alat hemodialisis untuk menggantikan fungsi ginjal tersebut.

d) *Acquired Immunodeficiency Syndrome (AIDS)* stadium IV dengan infeksi oportunistik

AIDS merupakan tahap lanjut dari infeksi HIV (*Human Immunodeficiency Virus*). Pada tahap ini, tubuh kehilangan kemampuan kekebalan tubuhnya secara permanen untuk melawan infeksi. Sebagai hasilnya,

virus atau bakteri yang biasanya tidak berbahaya bagi individu yang sehat dapat menjadi fatal bagi pasien dengan AIDS, termasuk infeksi jamur. Penyakit ini tidak memiliki obat yang dapat menyembuhkannya dan cenderung memburuk seiring berjalannya waktu.

e) *Stroke Hemoragik Luas*

*Stroke hemoragik* luas terjadi karena pecahnya pembuluh darah besar di otak. Akibatnya, darah menumpuk di otak dan menekan jaringan otak di sekitarnya, menyebabkan kerusakan pada sel-sel otak yang tidak dapat pulih kembali ke kondisi normal. Kerusakan ini bersifat permanen (*ireversibel*), sehingga otak tidak lagi dapat menjalankan fungsi vital kehidupan seperti yang terjadi pada individu yang sehat.

2. Gangguan Jiwa Berat

a) *Skizofrenia Berat*

*Skizofrenia* berat adalah gangguan otak kronis dan serius yang penyebabnya hingga kini belum diketahui secara pasti (*idiopatik*). Diperkirakan bahwa faktor-faktor seperti kelainan genetik, ketidakseimbangan kimia otak, dan pengaruh lingkungan dapat berperan dalam perkembangan penyakit ini. *Skizofrenia* adalah penyakit yang bersifat menetap dan tidak dapat disembuhkan, namun dengan penggunaan obat-obatan tertentu, gejala-gejala *skizofrenia* dapat dikelola dan dikurangi.

b) *Demensia Berat*

*Demensia berat* adalah tingkat yang paling parah dari *demensia*, yang ditandai dengan kegagalan individu untuk melaksanakan fungsi-fungsi kehidupan sehari-hari dan interaksi sosial. Penyebab demensia adalah kerusakan pada sel-sel otak dan jaringan penghubung di antara sel otak, yang tidak dapat pulih kembali (*irreversibel*), dan umumnya disebabkan oleh proses penuaan yang degeneratif.

c) Retardasi Mental Berat

Retardasi mental berat merupakan kondisi yang ditandai dengan kemampuan mental dan kecerdasan yang jauh di bawah rata-rata. Meskipun sejumlah faktor lingkungan dan genetik diperkirakan berperan dalam penyakit ini, namun 30%-50% kasus penyebabnya tidak diketahui (*idiopatik*). Kondisi ini bersifat permanen dan tidak dapat disembuhkan. Penderita retardasi mental berat memerlukan pengawasan konstan karena hanya mampu melakukan perawatan diri yang sederhana dan memiliki kesulitan dalam berkomunikasi.

3. Penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya

a) Kanker Stadium Akhir

Penyakit kanker terjadi akibat mutasi *DNA* dari sel normal menjadi sel kanker. Penyebab mutasi ini seringkali tidak diketahui (*idiopatik*) dan diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Sel-sel yang mengalami mutasi tumbuh dengan cepat, tidak terkontrol, dan memiliki kemampuan untuk merusak



jaringan dan sel normal di sekitarnya, menyebabkan kegagalan fungsi organ yang terkena kanker. Stadium akhir dari kanker ditandai dengan penyebaran sel kanker ke organ lain dalam tubuh (*metastasis*). Pada tahap ini, penyakit ini telah menetap dan umumnya tidak dapat disembuhkan.

b) *Tuberkulosis Totally Drug Resistance (TDR)*

*Tuberkulosis TDR* adalah penyakit *Tuberkulosis* (TB) yang tidak dapat disembuhkan dengan semua jenis obat TB. Hal ini menyebabkan penderita tidak dapat sembuh, penyakitnya akan semakin memberat dan terus berpotensi menularkan penyakitnya ke orang lain.

c) *Sirosis atau Hepatitis Dekompensata.*

Sirosis merupakan tahap akhir dari kerusakan jaringan hati yang disebabkan oleh berbagai penyakit atau kondisi, seperti infeksi hati (*hepatitis*) dan alkoholisme kronis. Pada kondisi ini, jaringan hati mengalami kerusakan yang berangsur-angsur digantikan oleh jaringan parut. Kondisi ini bersifat permanen, sehingga jaringan yang rusak tidak dapat pulih kembali ke kondisi normal. Akibatnya, fungsi hati menjadi terganggu dan pada tahap yang lebih parah, hati mungkin tidak lagi berfungsi dengan baik dan memerlukan transplantasi. Hal yang serupa terjadi pada kanker hati (*hepatoma*), di mana jaringan hati normal dirusak oleh sel kanker dan digantikan oleh sel kanker dan jaringan parut.

## **b. Konsep Pendaftaran Haji**

Mengenai konsep pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, yang dijelaskan oleh Bapak Didi Apidi, S.Pd.I. Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki dua jenis pelayanan pendaftaran yaitu pendaftaran secara langsung dan pendaftaran secara *online*. Untuk Mengetahui Alur Pendaftaran Untuk Haji Reguler Sebagai berikut Calon jemaah haji dapat membuka tabungan haji di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) sesuai domisili asal mereka. Proses pembukaan rekening sama dengan proses pembukaan rekening umum, dan calon jemaah haji harus menyertakan kartu identitas seperti KTP.

Jika mereka sudah menikah, mereka juga harus menyiapkan dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi KTP, Kartu Keluarga, ijazah, buku nikah (jika sudah menikah), dan bukti setoran awal. Calon jemaah haji juga harus mendaftar di Kantor Kementerian Agama di daerah mereka, misalnya di Kabupaten Sumedang. Di sana, mereka akan menyerahkan dokumen yang disebutkan sebelumnya, termasuk bukti setoran awal BPIH, KTP, Kartu Keluarga, fotokopi ijazah, dan, bagi mereka yang sudah menikah, fotokopi buku nikah. Petugas akan membantu calon jemaah mengunggah foto-foto yang diperlukan selama proses pendaftaran, selain melakukan verifikasi dokumen dan pendaftaran melalui aplikasi SISKOHAT. Untuk calon jemaah haji, petugas akan mencetak dua eksemplar Surat Pemberitahuan Pendaftaran Haji (SPPH) setelah pendaftaran disetujui. Proses ini dilakukan dengan mempertimbangkan segala kemungkinan masalah teknis, seperti gangguan listrik atau masalah

jaringan internet. Validasi data dilakukan paling lambat lima hari kerja setelah pembayaran awal BPIH.

Hanya petugas Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah yang memiliki akses ke proses pendaftaran haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Tahapan ini dimulai dengan membuka website SISKOHAT dan memasukkan username dan password yang telah diberikan. Petugas kemudian memilih opsi "SPPH Kemenag Kabupaten/Kota V4" dan pilih "Entri SPPH V4" untuk mulai mengisi data. Nomor validasi dari bank dimasukkan ke dalam kolom yang tersedia, dan data kemudian diperiksa untuk memastikan tidak ada informasi yang salah atau kosong. Setelah data disimpan, petugas membuka webcam untuk mengunggah foto calon jemaah. Setelah itu, data dikirim dan disetujui oleh Kepala Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah. Setelah disetujui, calon anggota dapat memanfaatkan fitur pengawasan untuk mempercepat proses pendaftaran. Terakhir, nomor porsi dicetak dan diberikan kepada jemaah yang akan pergi haji.

Calon jemaah haji harus mengikuti sejumlah langkah dalam proses pendaftaran haji biasa yang dilakukan melalui Aplikasi Haji Pintar. Calon jemaah *Pertama-tama* harus mengunduh dan menginstal aplikasi Smart Haji di perangkat mereka melalui Google Play Store atau IOS. Setelah terpasang, calon jemaah dapat membuka aplikasi dan melakukan proses login. Selanjutnya, mereka memilih opsi untuk mendaftar sebagai pengguna baru dan memilih jenis pengguna, "Jemaah." Kemudian, mereka mengisi nomor validasi dan NIK seperti yang ditunjukkan pada bukti setoran awal.

Untuk menyelesaikan proses pendaftaran akun, pendaftar harus mengisi informasi pribadi seperti alamat email, nomor telepon, kata sandi, dan konfirmasi kata sandi. Setelah mereka mendaftar dengan sukses, mereka memilih menu e-registrasi untuk melihat informasi nomor validasi dan mulai mengunggah dokumen yang diperlukan. Di antaranya, calon jamaah harus mengambil dan mengunggah foto diri, KTP, dan Kartu Keluarga (KK). Setelah semua dokumen diunggah, mereka harus memilih status haji mereka dan mengajukan permohonan. Selanjutnya, menunggu verifikasi dan konfirmasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Untuk mengetahui status pendaftaran, mereka menggunakan fitur yang ada di aplikasi. Status "konfirmasi" menunjukkan bahwa pendaftaran telah terverifikasi, dan calon jamaah dapat mendownload registrasi haji mereka. Status "belum terkonfirmasi" menunjukkan bahwa pendaftaran masih dalam proses verifikasi.

### **c. Prilaku Perilaku Petugas Pelayanan Pendaftaran Haji**

Mengenai perilaku petugas pelayanan, Ibu Siti Rohayati S.Sos menjelaskan terdapat standar operasional prosedur yang menjadi acuan petugas pelayanan pendaftaran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Berikut merupakan uraian standar operasional tersebut :

1. Petugas pelayanan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang melakukan verifikasi dokumen-dokumen persyaratan haji seperti Fotocopy KTP, akta kelahiran, ijazah, surat

setoran awal BPIH, Nomor validasi, dan pas photo. Waktu yang diperlukan idealnya sekitar 4 menit.

2. Calon jemaah haji mengisi blanko surat pendaftaran pergi haji (SPPH) secara manual, di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang pengisian blanko diisikan oleh petugas pelayanan pendaftaran. Waktu yang dibutuhkan sekitar 2 menit.
3. Petugas pelayanan pendaftaran menginput nomor registrasi SPPH, waktu yang dibutuhkan sekitar 1 menit.
4. Petugas pelayanan menginput data jemaah melalui aplikasi SSKOHAT (Gen 2) dengan memasukan nomor validasi dari Bank Penerima setoran BPIH, waktu yang diperlukan sekitar 2 menit.
5. Petugas pelayanan mengambil photo dan sidik jari jemaah, di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menyediakan jasa pemotretan bagi calon jemaah haji. Waktu yang diperlukan sekitar 2 menit.
6. Setelah data pada porsi telah benar maka SPPH yang berisi nomor porsi haji ketika telah di approve oleh Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. SPPH tersebut kemudian dicetak sebanyak 5 lembar ( 3 lembar untuk arsip 2 lembar untuk jemaah), waktu yang diperlukan sekitar 1 menit.
7. Petugas pelayanan memberikan SPPH kemudian ditandatangani oleh calon jemaah haji, waktu yang dibutuhkan sekitar 3 menit.

8. Petugas pelayanan pendaftaran melakukan pengarsipan dokumen pendaftaran jemaah haji, waktu yang diperlukan sekitar 1 menit.
9. Waktu tersebut dapat tidak sesuai apabila terjadi trouble pada jaringan Siskohat atau jumlah pendaftar banyak.

Selain mematuhi standar operasional prosedur tersebut, petugas pelayanan harus memiliki perilaku yang baik ketika melayani pendaftaran haji, menggunakan bahasa yang sopan dan juga responsif melayani calon jemaah haji. Sikap ramah dan sopan petugas selama proses pendaftaran haji yang terdiri dari banyak tahapan dan dokumen yang mungkin membingungkan calon jemaah haji, dan juga terkadang terdapat kendala dalam proses pendaftaran, dapat membantu mereka merasa didukung dan dibimbing dengan baik selama proses berlangsung. Hal ini juga dapat mengurangi stres atau kecemasan yang mungkin dirasakan calon jemaah haji sehingga proses pendaftaran menjadi lebih lancar dan efisien.

Tabel 3.1

Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal  
Pendaftaran Haji Reguler

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku			
		Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Melakukan pendaftaran haji dengan melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan	Calon Jemaah Haji	Fotocopy KTP, KK, Akta lahir, Ijazah/Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi.	2 Menit	Pendaftaran Haji

2.	Melakukan verifikasi berkas	Calon jemaah haji	Fotocopy KTP, KK, Akta lahir, Ijazah/Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi. Foto Jemaah oleh petugas pelayanan.	4 Menit	Kelengkapan Administrasi
3.	Melakukan pengisian blanko surat pendaftaran pergi haji (SPPH)	Calon jemaah haji atau Petugas Pelayanan (JFU)	Fotocopy KTP, KK, Akta lahir, Ijazah/Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi. Foto Jemaah.	3 Menit	Data jemaah yang ditulis oleh jemaah namun dapat dibantu oleh petugas pelayanan/Staf JFU
4.	Pengimputan No Registrasi SPPH	Petugas Pelayanan (JFU)	Fotocopy KTP, KK, Akta lahir, Ijazah/Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi.	1 Menit	Nomor Registrasi SPPH
5.	Pengimputan data jemaah melalui aplikasi siskohat (Gen 2) dengan memasukan nomor validasi dari Bank Penerima Setoran (BPs) – BPIH	Petugas Pelayanan (JFU)	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, dan Kelengkapan berkas pendaftaran	2 Menit	Pengimputan data jemaah melalui aplikasi

6.	Pengambilan foto dan sidik jari	Calon jemaah haji dan petugas pelayanan (JFU)	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, dan Kelengkapan berkas pendaftaran	2 Menit	Upload Foto dan Sidik Jari
7.	Setelah data pada porsi telah benar maka SPPH yang berisi nomor porsi haji diprint out sebanyak 5 lembar	Petugas pelayanan (JFU)	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, HUB, dan Printer.	2 Menit	Nomor Porsi
8.	Penandatanganan SPPH yang berisi nomor porsi haji oleh calon jemaah haji	Calon jemaah haji	SPPH yang berisi nomor porsi haji, stempel/cap dinas	1 Menit	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji di tanda tangani oleh jemaah
9.	SPPH yang berisi nomor porsi	Calon jemaah haji dan petugas pelayanan (JFU)	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji	1 Menit	SPPH yang berisi nomor porsi haji ditandatangani diserahkan kembali kepada petugas
10.	Melakukan stempel SPPH yang berisi nomor porsi haji ditandatangani oleh kepala seksi PHU	Petugas pelayanan (JFU)	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji, Stempel/Cap Dinas	1 Menit	SPPH yang berisi nomor porsi haji distempel
11.	Penyerahan SPPH yang berisi nomor porsi haji yang telah ditandatangani	Calon jemaah haji dan petugas pelayanan (JFU)	SPPH yang berisi nomor porsi haji	1 Menit	SPPH yang berisi nomor porsi haji



12.	Pengarsipan berkas dokumen pendaftaran calon jemaah haji reguler	Petugas pelayanan (JFU)	SPPH yang berisi nomor porsi haji, Fotocopy buku tabungan haji, fotocopy KTP, KK, Buku Nikah, Akta kelahiran/ Ijazah.	1 Menit	Arsip dokumen Pendaftaran Haji
-----	--	-------------------------	---	---------	--------------------------------

## 2. Pembahasan Hasil Penelitian

Pasal-pasal yang dibahas memberikan petunjuk yang jelas tentang cara mendaftar, membayar setoran awal, dan menangani masalah pengelolaan keuangan dan setoran awal. Selain itu, Kementerian Agama menetapkan bahwa setoran awal harus independen dan tidak boleh dikaitkan dengan dana talangan atau bantuan keuangan lainnya dari Bank Penerima Setoran Bipih. Peraturan tersebut juga juga memberikan kepada Menteri kewenangan untuk mengambil tindakan hukum jika terjadi pelanggaran terkait dana talangan atau bantuan keuangan. Untuk meningkatkan pengelolaan keuangan dan memfasilitasi layanan. Mengenai kepemilikan rekening atas nama jemaah haji reguler di seluruh Indonesia oleh BPS Bipih. Terakhir, pembayaran setoran awal Bipih melalui jalur yang ditentukan dan diawasi oleh instansi yang relevan. Transparansi, keadilan, dan efisiensi dalam proses pendaftaran adalah tujuan peraturan ini. Pemerintah juga mencegah kebijakan atau fasilitas yang dapat mengganggu keadilan sosial dan kepentingan umum.

Mengenai prosedur tambahan untuk pendaftaran jemaah haji reguler, melengkapi prosedur yang dijelaskan sebelumnya. Salah satu hal penting yang ditemukan dalam ketentuan ini adalah sebagai berikut. pendaftaran haji dengan dua cara memungkinkan calon jemaah haji memilih untuk mendaftar langsung di kantor Kementerian Agama atau melalui layanan elektronik, dengan melakukan pendaftaran melalui layanan elektronik, khususnya melalui web atau aplikasi mobile, calon jemaah haji dapat mengakses proses pendaftaran dari mana saja selama mereka terhubung ke internet. Hal tersebut menunjukkan adaptasi tenaga kerja yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran haji., tujuan utama langkah ini adalah untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran dan mengurangi kepadatan di kantor Kementerian Agama. Tujuan lainnya adalah agar petugas dapat mendampingi jemaah haji secara langsung dan memberikan informasi yang mereka butuhkan melalui pendaftaran langsung di kantor. Tentunya hal tersebut dapat menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji. Secara keseluruhan, ketentuan tambahan lain adalah upaya untuk meningkatkan proses pendaftaran jemaah haji reguler dengan memanfaatkan teknologi dan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Beberapa elemen penting yang berkaitan dengan prosedur pendaftaran Jemaah haji reguler yang menekankan bahwa calon jemaah haji harus memenuhi semua persyaratan dokumen yang ditentukan, menunjukkan betapa pentingnya mendapatkan informasi yang lengkap dan dokumentasi yang akurat selama proses pendaftaran. Dalam peraturan perundangan ini menekankan

bahwa bukti pembayaran setoran awal Bipih harus ada, menunjukkan betapa pentingnya aspek keuangan dalam proses pendaftaran. Syarat utama untuk menyelesaikan proses pendaftaran adalah bukti pembayaran, yang menunjukkan komitmen calon jemaah untuk mengikuti proses ibadah haji. Lalu, penggunaan aplikasi Sistem Informasi Keberangkatan Haji (Siskohat) menunjukkan adopsi teknologi informasi dalam penyelenggaraan ibadah haji, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam manajemen data calon jemaah haji.

Selanjutnya, tanggung jawab petugas pendaftaran adalah menjamin proses pendaftaran yang lancar dan pengelolaan data yang akurat, karena pemerintah bertanggung jawab untuk mencatat dan menyimpan informasi penting calon jemaah haji di database resmi. Tidak kalah penting, adanya penekanan akan pentingnya proses pendaftaran yang menyeluruh, transparan, dan terstruktur dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penerbitan Surat Pemberitahuan Haji (SPH) sangat penting dalam memberikan kejelasan tentang status pendaftaran dan memudahkan calon jemaah mempersiapkan diri lebih lanjut untuk menunaikan ibadah haji.

Pembahasan tentang proses pendaftaran dan pembatalan Jemaah haji reguler melalui layanan elektronik serta persyaratan terkaitnya menyoroti komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam pengelolaan ibadah haji. Proses pendaftaran melalui platform aplikasi yang disediakan oleh pihak terkait memudahkan calon jemaah untuk mengisi formulir dan mengunggah dokumen persyaratan, yang kemudian diverifikasi oleh petugas

untuk memastikan keabsahan informasi. Persyaratan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) ditetapkan dengan cermat, termasuk syarat usia, status perkawinan, dan kesehatan, untuk memastikan bahwa hanya mereka yang memenuhi kriteria yang dapat berangkat.

Pembatalan pendaftaran, baik atas inisiatif sendiri maupun oleh ahli waris atau pihak berwenang, diatur dengan jelas dengan prosedur resmi yang harus diikuti, menunjukkan kepentingan pada transparansi dan keadilan dalam penanganan kasus tersebut. Selain itu, penanganan kasus khusus, seperti pembatalan atas prakarsa sendiri atau oleh ahli waris, menunjukkan fleksibilitas dalam menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi. Secara keseluruhan, pembahasan ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengelola proses pendaftaran dan pembatalan Jemaah haji reguler dengan memperhatikan kebutuhan individu dan menjaga integritas serta keteraturan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Peraturan menunjukkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan kondisi kesehatan calon jemaah haji. Pemerintah berusaha memastikan bahwa mereka yang tidak dapat melakukan ibadah haji secara langsung dapat memanfaatkan hak istithaah calon jemaah haji yang mengalami sakit permanen melalui keluarga terdekat mereka. Berbagai kondisi kesehatan yang serius dan berpotensi mengancam nyawa, seperti gagal jantung stadium IV, kanker stadium akhir, dan gangguan jiwa yang serius seperti skizofrenia berat, termasuk dalam kriteria penyakit permanen yang ditetapkan dalam surat edaran ini. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan tersebut dibuat berdasarkan

pertimbangan medis yang teliti untuk memastikan bahwa hak istithaah hanya diberikan kepada calon jamaah haji dengan kondisi yang sangat serius.

Peraturan ini juga bertujuan untuk memperhatikan kepentingan keluarga calon jamaah yang mengalami sakit tetap dengan memberikan porsi pendaftaran haji kepada anggota keluarga dekat mereka. Ini dapat menjaga keutuhan keluarga dan memastikan bahwa kesempatan untuk menunaikan ibadah haji tidak disia-siakan. Secara keseluruhan, peraturan ini memiliki konsekuensi sosial dan kemanusiaan yang signifikan karena pemerintah menunjukkan komitmennya terhadap kesejahteraan masyarakat dan moralitas dengan memberikan perlindungan kepada calon jamaah yang sakit permanen.

Proses pendaftaran haji, yang merupakan adaptasi terhadap kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama memudahkan calon jamaah haji dengan menyediakan opsi pendaftaran langsung dan *online*. Pendaftaran tatap muka melibatkan interaksi langsung dengan petugas dan penyerahan dokumen di kantor Kementerian Agama, sedangkan pendaftaran *online* menggunakan Aplikasi Haji Pintar, yang membuat proses lebih mudah dan lebih cepat. Selain itu, implementasi teknologi seperti SSKOHAT untuk verifikasi dokumen menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi. Selain itu, pendekatan ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam mempermudah ibadah umat Islam. Mereka juga berusaha untuk mengurangi kemungkinan penyebaran dan transmisi informasi selama proses pendaftaran. Oleh karena itu,

strategi yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan haji dengan mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Standar operasional prosedur yang dibuat oleh Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menekankan perilaku ideal petugas pelayanan untuk melengkapi aspek teknis. Petugas diharapkan bersikap ramah, sopan, dan tanggap selama proses pendaftaran selain mematuhi prosedur teknis yang telah ditetapkan. Perilaku ini sangat penting karena proses pendaftaran haji terdiri dari banyak dokumen dan tahapan yang mungkin membingungkan calon jemaah. Petugas yang berperilaku baik dapat membantu calon jemaah merasa didukung dan dibimbing dengan baik sepanjang proses. Selain itu, sikap responsif membantu petugas mengurangi stres atau kecemasan karena memungkinkan mereka untuk menjawab pertanyaan atau kekhawatiran calon jemaah haji dengan cepat. Selain itu, menggunakan bahasa yang sopan dan memahami dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan meningkatkan hubungan antara petugas dan calon jemaah haji. Oleh karena itu, perilaku petugas pelayanan yang ideal tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis pendaftaran, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan perilaku yang baik ini, proses pendaftaran haji dapat menjadi lebih mudah, efektif, dan menyenangkan bagi semua orang.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa aspek penting dari proses pendaftaran, pembayaran, kepemilikan rekening, dan pembatalan pendaftaran diatur oleh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler. Sepanjang tahun, proses pendaftaran jemaah haji reguler dapat dilakukan di kantor Kementerian Agama sesuai domisili calon jemaah. Namun, WNI yang telah menunaikan ibadah haji dalam sepuluh tahun terakhir tidak boleh melakukannya kecuali mereka bekerja sebagai petugas penyelenggara ibadah haji. Setoran awal harus dibayar ke Badan Pelaksana Fasilitas Haji (BPS Bipih) melalui rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Setoran awal ini harus dianggap sebagai sumber dana independen dan tidak harus dikaitkan dengan dana talangan atau bantuan keuangan lainnya. Ketentuan yang berlaku mengatur kepemilikan rekening atas nama jemaah haji reguler. Selain itu, proses pendaftarannya dapat dilakukan melalui layanan elektronik jika dokumen diverifikasi oleh petugas.

Waktu pelunasan Biaya Perjalanan Haji (Bipih) dan pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler berbeda-beda tergantung pada keadaan. Selain itu, norma istithaah memberikan hak kepada calon jemaah haji yang mengalami sakit tetap untuk melimpahkan porsi pendaftaran hajinya kepada anggota keluarga yang dipilih. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memastikan bahwa ibadah haji dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dan

untuk memastikan bahwa proses pendaftaran haji dilakukan dengan adil dan lancar.

Dua jenis layanan pendaftaran haji reguler adalah langsung dan *online*. Untuk melakukan pendaftaran langsung, calon jamaah harus membuka rekening tabungan haji di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) di tempat tinggal mereka. Selain itu, mereka harus mendaftar di Kantor Kementerian Agama setempat dan mengunggah dokumen melalui aplikasi SSKOHAT. Proses pendaftaran melalui aplikasi ini juga melibatkan validasi data dan pencetakan. Surat Pemberitahuan Pendaftaran Haji (SPPH) yang diberikan setelah pembayaran Pertama SSKOHAT adalah satu-satunya cara bagi petugas Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah untuk mengakses sistem registrasi haji

Proses ini membutuhkan verifikasi data dan persetujuan oleh Kepala Departemen. Pendaftaran melalui Aplikasi Haji Pintar adalah opsi tambahan. Ini memungkinkan calon jamaah melakukan proses pendaftaran secara mandiri melalui ponsel pintar mereka dengan mengunggah dokumen yang diperlukan dan menunggu konfirmasi dari Kantor Kementerian Agama di daerah mereka. Jadi, calon jamaah haji dapat melakukan proses pendaftaran haji dengan mudah dan efektif karena mereka dapat melakukannya baik secara langsung maupun melalui aplikasi *online*.

Disimpulkan bahwa prosedur operasional standar (SOP) untuk pelayanan pendaftaran haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Kementerian Agama Kabupaten Sumedang telah diatur dengan baik untuk membantu petugas dalam setiap tahapan proses pendaftaran haji. Waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan juga telah ditentukan dengan baik, sehingga proses pendaftaran dapat berjalan secara efisien. Petugas pelayanan harus menunjukkan perilaku yang baik, seperti menggunakan bahasa sopan, memenuhi kebutuhan calon jemaah haji, dan bersikap ramah. Sikap seperti ini membantu calon jemaah haji merasa didukung dan dibimbing dengan baik selama proses pendaftaran, mengurangi stres dan kecemasan yang mungkin mereka alami, dan membuat proses pendaftaran lebih lancar dan efisien. Oleh karena itu, kualitas layanan dan pengalaman calon jemaah haji akan meningkat selama proses pendaftaran mereka jika petugas pelayanan berperilaku baik dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan.

## **B. Saran**

Peran pemerintah sangat penting akan terselenggaranya ibadah haji dari mulai pendaftaran haji itu sendiri. Perlu diadakannya sosialisasi dari pemerintah itu sendiri akan regulasi pendaftaran haji. Dalam regulasi tersebut memuat hal-hal penting seperti syarat minimal usia pendaftaran haji, dokumen-dokumen yang diperlukan, regulasi kategori sakit permanen yang dapat membatalkan pendaftaran haji mengingat banyak jemaah asal Indonesia yang sudah berusia lanjut dan juga memiliki resiko yang tinggi dan masuk kedalam kategori sakit tersebut. Sosialisasi atau pemberitahuan terhadap calon jemaah haji yang sudah memasuki kategori sakit permanen tersebut, sesuai dengan regulasi tersebut

maka status pendaftaran dari calon jemaah haji tersebut dapat dilimpahkan atau juga dibatalkan.

Sosialisasi ini bisa dilakukan pemerintah secara langsung, baik ketika jemaah sudah mendaftar secara langsung atau juga melalui media sosial yang dimiliki oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah atau Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Bidang penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang harus memastikan pelayanan terhadap calon jemaah harus dilakukan dengan optimal, baik itu pelayanan pendaftaran haji secara langsung maupun melalui aplikasi haji pintar. Adanya sosialisasi dan juga peningkatan kualitas aplikasi perlu ditingkatkan, banyak calon jemaah haji belum mengetahui cara menggunakan aplikasi tersebut. Sosialisasi fitur-fitur yang ada seperti cara mengecek informasi dari calon jemaah tersebut, estimasi keberangkatan dan hal lainnya.

Penyediaan fasilitas yang memadai juga harus diperhatikan oleh pemerintah, seperti penyediaan jasa fotocopy dokumen persyaratan pendaftaran haji. Banyak calon jemaah haji yang belum mengetahui jumlah salinan dokumen persyaratan yang diperlukan seperti salinan dari bukti setoran awal pendaftaran haji. Monitoring dan juga evaluasi secara berkala sangat penting dilakukan pemerintah agar permasalahan-permasalahan yang ada dalam proses pelayanan pendaftaran haji dapat diperbaiki, sehingga kualitas pelayanan pendaftaran haji semakin baik. Perilaku petugas pelayanan tidak elak menjadi

hal yang perlu diperhatikan, diperlukannya pelayanan yang ramah, sopan, dan juga responsif sehingga nama baik sebuah lembaga dapat terjaga.



## DAFTAR PUSTAKA

- Nuraedah, Siti. Anies, 2017. “*Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jemaah Haji.*” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah) Jakarta.
- Sasono, Sarwito Wirangan. 2005. *Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok fikiran dalam Sosiologi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Selviana, 2016. *Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,
- Kanwil Kemenag, Sulsel. 2021. Apa itu istitha'ah haji. Diakses pada 1 September 2023 dari <https://sumsel.kemenag.go.id>
- Hadi Kusuma, Putri Tiah. 2022. Pasal 29 Ayat 2 UUD 1945 : Bunyi, Makna dan Contohnya. Diakses pada 3 September 2023 dari <https://detik.com>
- Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2019. UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Diakses pada 3 September 2023 dari <https://haji.kemenag.go.id>
- Ismail, Roni. 2008. *Menuju Hidup Islam*, Yogyakarta: Pustaka Insani Madani.

- Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia. 2003. *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media
- Azra, Azyumardi. 2008. *Kajian Tematik Al-Qur'an Tentang Fiqih dan Ibadah*. Bandung; Angkasa.
- Priyana Nurfitriah, Bella. 2019. *Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hidayat, Muhammad Fadillah. 2021. *Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Saputri, Ririn Indah, 2018. *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Baykhaqi, Muhammad Irham. 2021. *Optimalisasi Pelayanan Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang*. Fakultas Dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Gramedia Blog, Jakarta. 2021. *Pengertian Norma : Fungsi, Contoh dan Ciri-cirinya*. Diakses pada 7 November 2023 dari <https://gramedia.com>
- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta. 2019. *Pengertian Konsep*.

Diakses pada 7 November 20323 dari <https://repositoy.umy.ac.id>

Iqbal, Muhammad. 2004. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*,

Jakarta. PT Elex Media Komputindo.

Sodik, Achmad Jafar. 2014. *Panduan Haji dan Umrah*, Jogjakarta. Buku Pintar

Hidayatullah, Syarif. 2018. *Ensiklopedian Rukun Islam Ibadah Tanpa Khilafah*

*Haji*, Jakarta. Al Kautsar Prima Indocamp

Nur Fadhli, Muhammad, 2019. *Ibadah Haji dan Umrah*. Klaten. Cempaka Putih.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pedoman Wawancara

Narasumber : Deliar Rizal S.E

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana regulasi yang ada di pendaftaran haji?
2.	Bagaimana penjelasan dari regulasi tersebut?

Narasumber : H. Rahmat Hidayat M.Ag. M.Si

Topik : Regulasi Pendaftaran Haji

No	Pertanyaan
1.	Apakah ada regulasi lain selain dari Peraturan Menteri Agama tersebut?
2.	Bagaimana Ketentuan yang ada dalam regulasi tersebut?
3.	Sakit yang bagaimana yang masuk dalam kategori sakit tersebut?

Narasumber : Didi Apidi, S.Pd.I

Topik : Konsep Pendaftaran Haji

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana konsep yang ada di pendaftaran haji Kemenag Kabupaten Sumedang?
2.	Bagaimana proses pendaftaran haji secara langsung?
3.	Bagaimana proses pendaftaran haji <i>online</i> tersebut?

Narasumber : Siti Rohayati S.Sos

Topik : Perilaku Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana standar pelayanan dalam pendaftaran haji?
2.	Selain mematuhi SOP, bagaimana sikap yang harus ditunjukkan petugas pendaftaran dalam pelayanan pendaftaran haji?

## Lampiran 2


## Format Hasil Wawancara

Narasumber : Deliar Rizal, S.E

Topik : Regulasi Pendaftaran Haji

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana regulasi yang ada di pendaftaran haji?	Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun Tahun 2021
2.	Bagaimana penjelasan dari regulasi tersebut?	<p>Didalam regulasi atau norma tersebut terdapat beberapa pasal yang mengatur tentang pendaftaran haji yakni :</p> <p>a. Pasal 2 mengatur ketentuan-ketentuan dalam pendaftaran haji reguler, dilakukan di kantor kemenag, calon jemaah tidak boleh mendaftar lagi jika masih dalam masa tunggu atau pernah melaksanakan ibadah haji dalam kurun waktu 10 tahun kevali bertugas sebagai PPIH/PHD/KBIHU.</p> <p>b. Pasal 3, Calon Jemaah harus menyetor setoran awal BPIH ke BPS</p> <p>c. Pasal 4, Sumber dana BPIH bukan berasal dari dana talang. Dan berisi sanksi bagi yang terbukti melakukan pelanggaran tersebut.</p> <p>d. Pasal 5, Kepemilikan rekening jemaah haji menjadi otoritas BPS dalam mengelola keuangan tersebut.</p> <p>e. Pasal 7, Calon Jemaah Haji dapat mentrasfer setoran awal BPIH ke rekening BPKH melalui BPS. Bukti setoran melalui transfer elektronik tersebut diberikan kepada kementerian Agama agar tidak terjadi kesalahan ayau ketidakjelasan dalam</p>



		<p>prosedur pembayaran. <i>Kedua</i> pihak ini memiliki akses dan informasi</p> <p>f. Pasal 8, mengatur peraturan tambahan pendaftaran haji melalui penggunaan teknologi komunikasi seperti aplikasi web.</p> <p>g. Pasal 9, menjelaskan dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan, pengisian data jemaah, pengambilan foto untuk SPPH pada Siskohat.</p> <p>h. Pasal 10, membahas pendaftaran melalui web atau aplikasi resmi milik pemerintah (Haji Pintar)</p> <p>i. Pasal 15 membahas pembatalan pendataan haji baik calon jemaah tersebut meninggal dunia atau memiliki alasan lain yang sah.</p> <p>j. Pasal 16 mengatur ketentuan dan tata cara pembatalan haji reguler.</p> <p>k. Pasal 17 mengatur syarat-syarat dalam pembatalan pendaftaran haji.</p>
--	--	--

Narasumber : H. Rahmat Hidayat M.Ag. M.Si

Topik : Regulasi Pendaftaran Haji



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah ada regulasi lain selain dari Peraturan Menteri Agama tersebut?	Ada, terdapat dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor H.K.02.01/Menkes/33/2020 tentang kategori sakit permanen.
2.	Bagaimana Ketentuan yang ada dalam regulasi tersebut?	Apabila calon jemaah yang sudah mendaftar namun ketika dalam masa tunggu

		pemberangkatannya mengalami sakit yang ada dalam kategori sakit permanen tersebut, maka calon jemaah tersebut dapat membatalkan pembatalan hajinya atau melimpahkan porsi pendaftaran hajinya kepada ahli waris.
3.	Sakit yang bagaimana yang masuk dalam kategori sakit tersebut?	<p>1. Penyakit yang mengancam jiwa yaitu penyakit paru obstruktif kronis (PPOK) stadium IV, gagal jantung stadium IV, gagal ginjal dalam istilah medisnya <i>chronical kidney (CKD)</i> stadium IV, AIDS stadium IV, Stroke Hemoragik Luas.</p> <p>2. Gangguan jiwa berat yaitu skizofrenia berat, demensia berat, retardasi mental berat atau gangguan mental berat.</p> <p>3. Penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya yaitu kanker stadium akhir, TDR Tuberkulosis Totally Drug Resistance atau TB berat (menular), Sirosis atau Hepatitis Dekonsata (Kerusakan Hati).</p>

Narasumber : Didi Apidi, S.Pd.I

Topik : Konsep Pendaftaran Haji

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana konsep yang ada di pendaftaran haji Kemenag Kabupaten Sumedang?	Pendaftaran haji di Kemenag kabupaten Sumedang memiliki dua konsep yaitu pendaftaran secara langsung ke kantor Kemenag dan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi haji pintar
2.	Bagaimana proses pendaftaran haji secara langsung?	Calon jemaah haji membuka rekening dan mebayar setoran

		<p>awal BPIH pada Bank Penerima Setoran. Calon jemaah tersebut membawa dokumen pendaftaran haji yaitu fotokopi KTP, KK, akta lahir, ijazah, dan juga buku nikah bagi yang sudah menikah. Selanjutnya petugas pelayanan akan mendaftarkan calon jemaah tersebut melalui SISKOHAT ( Sistem Komputerisasi Haji Terpadu. Petugas akan mengupload data jemaah dan juga melakukan pengambilan foto guna melengkapi data yang diperlukan dalam pengisian pendaftaran haji. Setelah pengisian data tersebut selesai dan telah setuju oleh ketua bidang PHU maka calon jemaah tersebut akan memperoleh SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) yang berisikan nomor porsi haji.</p>
3.	<p>Bagaimana proses pendaftaran haji <i>online</i> tersebut?</p> 	<p>Proses pendaftaran <i>online</i> dilakukan oleh calon jemaah haji melalui aplikasi haji pintar yang diakses melalui smathphone calon jemaah haji dan mengikuti segala proses yang ada seperti mengisi email, nomor telpon. Calon jemaah haji mengisi data yang diperlukan seperti foto diri, KTP, KK, dan dokumen penunjang lainnya. Setelah semua proses selesai, pihak Kemenag akan memverifikasi dan konfirmasi pendaftaran tersebut. Calon jemaah tersebut dapat memantau status pendaftaran tersebut telah terkonfirmasi atau belum di aplikasi haji pintar tersebut.</p>

Narasumber : Siti Rohayati S.Sos

Topik : Perilaku Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Bagaimana standar pelayanan dalam pendaftaran haji?</p>	<p>Terdapat standar operasional prosedur yang menjadi acuan petugas pelayanan, Petugas pelayanan verifikasi dokumen-dokumen persyaratan haji seperti Fotocopy KTP, akta kelahiran, ijazah, surat setoran awal BPIH, Nomor validasi, dan pas photo. Waktu yang diperlukan idealnya sekitar 4 menit, Calon jemaah haji mengisi blanko surat pendaftaran pergi haji (SPPH) secara manual pengisian blanko diisikan oleh petugas pelayanan pendaftaran. Waktu yang dibutuhkan sekitar 2 menit. Petugas pelayanan pendaftaran menginput nomor registrasi SPPH, waktu yang dibutuhkan sekitar 1 menit. Petugas pelayanan menginput data jemaah melalui aplikasi SISKOHAT (Gen 2) dengan memasukkan nomor validasi dari Bank Penerima setoran BPIH, waktu yang diperlukan sekitar 2 menit. Bidang PHU menyediakan jasa pemotretan bagi calon jemaah haji. Waktu yang diperlukan sekitar 2 menit. Setelah data pada pors telah benar maka SPPH yang berisi nomor pors haji ketika telah di approve oleh Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan</p>

		<p>Umrah. SPPH tersebut kemudian dicetak sebanyak 5 lembar ( 3 lembar untuk arsip 2 lembar untuk jemaah), waktu yang diperlukan sekitar 1 menit. Petugas pelayanan memberikan SPPH kemudian ditandatangani oleh calon jemaah haji, waktu yang dibutuhkan sekitar 3 menit. Petugas pelayanan pendaftaran melakukan pengarsipan dokumen pendaftaran jemaah haji, waktu yang diperlukan sekitar 1 menit. Waktu tersebut dapat tidak sesuai apabila terjadi trouble pada jaringan Siskohat atau jumlah pendaftar banyak.</p>
2.	<p>Selain mematuhi SOP, bagaimana sikap yang harus ditunjukkan petugas pendaftaran dalam pelayanan pendaftaran haji?</p>	<p>Seorang petugas harus bersikap ramah, menggunakan bahasa yang sopan, ramah responsif. Sikap ramah sopan dan juga responsif dari seorang pegawai dapat membantu calon jemaah mearasa tenang, mengurangi kecemasan di saat proses pendaftaran tersebut mengalami kendala. Petugas pelayanan juga harus membimbing calon jemaah dalam melakukan pendaftaran.</p>

Lampiran 3  
Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG  
NOMOR : B-812/Un.05/III.4/PP.00.9/09/2023  
TENTANG  
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI SARJANA/S1  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**


- Membaca** : Surat Saudara Arindika Aprilliani tanggal 07 November 2023, tentang permohonan pengangkatan pembimbing dalam penyusunan Skripsi Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka kelancaran dan keterlibatan pelaksanaan pembuatan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung perlu ditunjuk pembimbing skripsi;  
b. bahwa Saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi pembimbing skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
4. KMA. RI. Nomor 27 Tahun 1975 Jo No.38 Tahun 1977, Tentang Kurikulum Nasional;  
5. KMA. RI. Nomor 082.A Tahun 2012, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;  
6. PERMEN. AGAMA RI Nomor 353 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum PTAI;  
7. PERMEN. AGAMA RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembedangan Ilmu dan gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;  
8. Keputusan Dirjend. Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI Nomor E/10/Tahun 2012, Tentang Gelar dan Sebutan Lulusan Perguruan Tinggi Agama Islam;  
9. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati No Un.05/AVKp.07.6/064/2011, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;  
10. Keputusan. Dekan Fak. Dakwah Nomor. IN.10/FD/PP.00.9/260/2001, Tentang Pedoman Akademik.
- Memperhatikan** : Hasil Seminar Usulan Penelitian untuk Skripsi (SUPS), tanggal 31 Oktober 2023,

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Terhitung mulai tanggal 08 November 2023, mengangkat Saudara:
1. Dr. Bahrudin, M.Ag (Pembimbing I);  
2. Hj.Yuyun Yuningsih S.Sos.I,M.Ag (Pembimbing II);
- dalam penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung:
- N a m a** : Arindika Aprilliani  
**Nomor Pokok /NIM** : 1204070015  
**Jurusan** : MHU
- Judul Skripsi** : PERAN BIDANG PENYELENGGARA HAJI DAN UMSRAH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUMEDANG DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI TAHUN 2023.
- dengan ketentuan sebagai berikut:
- Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan skripsi tersebut lulus diujikan (Ujian Munaqasyah);
  - Kepada pembimbing diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku;
  - Segala sesuatu akan diperbaiki kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini.

**PETIKAN:** Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 08 November 2023  
Dekan,

  
Prof. Dr. H. Enjahng A.S., M.Ag., M.Si.  
NIP. 19680814199503 1003

- Tembusan disampaikan kepada Yth. :**
- Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung (sebagai laporan);
  - Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 4  
Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jalan A.H. Nasution No.105 Cibiru Bandung 40614 Tlp. (022) 7810788 Fax.  
7810788 Website: www.uinsgd.ac.id e-mail: fdk@uinsgd.ac.id

Nomor : B-186/Un.05/III.4/TL.01/12/2023 Bandung, 25 Desember 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Riset/Survey/Konsultasi

Kepada yth.

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

di  
Jl. Kutamaya No.25, Kotakulon, Kec. Sumedang Sel., Kabupaten Sumedang,  
Jawa Barat 45311

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.,*

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, dengan ini mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan izin kepada:

Nama : Arindika Aprilliani  
Nomor Pokok : 1204070015  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
Semester : VII (tujuh)  
Alamat : Dusun Pasireungit Landeuh Desa Pasireungit  
Kecamatan Paseh Kabupaten Sumedang

untuk mengadakan Riset/Survey/Konsultasi dalam rangka persiapan penyusunan skripsi, dengan judul/topik/masalah:

"Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Tahun 2023"

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Bahrudin, M. Ag
2. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I, M.Ag

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

.....  
a.n Dekan  
Wakil Dekan I Bidang Akademik,



Tembusan disampaikan Kepada Yth. :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SGD Bandung (sebagai laporan).

Lampiran 5  
Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUMEDANG**

Jalan Kulanaya No. 25 Sumedang 45311  
Telepon(0261) 205785 Faksimile (0261) 205785

Website : <https://sumedang.kemenag.go.id> email : [kabsumedang@kemenag.go.id](mailto:kabsumedang@kemenag.go.id)

Nomor : B-89/Kk.10.11/HJ.04/01/2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : Penerimaan Pelaksanaan Riset

Sumedang, 29 Januari 2024

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung  
di,  
Bandung

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Nomor : B-1890/Un.05/III.4/TL.01/12/2023 tanggal 25 Desember 2023 perihal Mohon Izin Riset/Survey/Konsultasi a.n. Arindika Aprilliani, NIM : 1204070015, dengan ini kami sampaikan pada prinsipnya kami menerima Mahasiswa/i Saudara untuk melaksanakan penelitian dimaksud, dengan ketentuan dapat mentaati/mematuhi peraturan- peraturan di kantor kami.

Demikian agar menjadi maklum dan dijadikan bahan seperlunya

*Wassalamu'alaikum. Wr.Wb*

Kepala,



Hamzah Rukmana



## DOKUMENTASI



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang



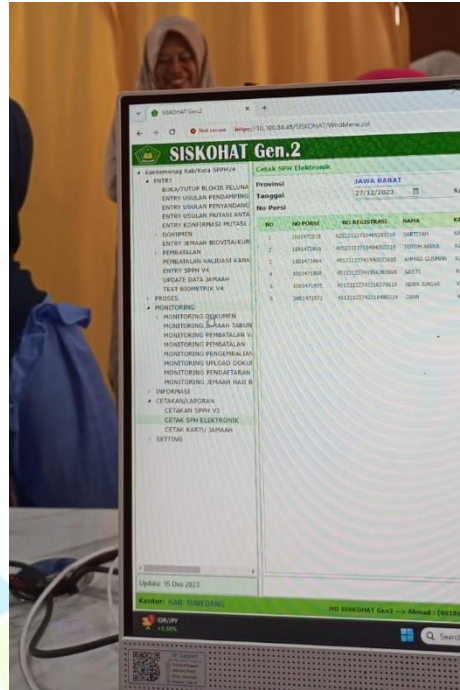
Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu  
Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang



Topik : Regulasi Pendaftaran Haji  
Narasumber :  
Deliar Rizal, S.E



Topik : Regulasi Pendaftaran Haji  
Narasumber :  
H. Rahmat Hidayat M.Ag. M.Si



Topik : Konsep Pendaftaran Haji  
 Narasumber :  
 Didi Apidi, S.Pd.I

Proses pendaftaran dan pengisian data calon jemaah haji



Topik : Perilaku Petugas Pendaftaran  
 Narasumber :  
 Siti Rohayati S.Sos