

Imam Syaukani (Ed.)

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI INDONESIA

M. Nahar Nahrawi • Muchit A. Karim • Sjuhada Abduh • Mursyid
Ali • Bashori A. Hakim • Umar R. Soeroer • Haidlor Ali Ahmad • A.
Djaelani • Suhanah • Titik Suwariyati • Ibnu Hasan Muchtar • Eko
Aliroso • Wakhid Sugiarto • Ahsanul Khalikin • Muchtar •
Asnawati • Imam Syaukani • Reza Perwira •
Reslawati • Fakhruddin •

DEPARTEMEN AGAMA RI
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSLITBANG KEHIDUPAN KEAGAMAAN
2009

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI INDONESIA

Sanksi Pelanggaran
Pasal 72 UU Nomor 19 Tahun 2002
Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dengan Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (10) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Imam Syaukani (Ed.)

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI INDONESIA

M. Nahar Nahrawi • Muchit A. Karim • Sjuhada Abduh • Mursyid
Ali • Bashori A. Hakim • Umar R. Soeroer • Haidlor Ali Ahmad • A.
Djaelani • Suhanah • Titik Suwariyati • Ibnu Hasan Muchtar • Eko
Aliroso • Wakhid Sugiyarto • Ahsanul Khalikin • Muchtar •
Asnawati • Imam Syaukani • Reza Perwira • Reslawati •
Fakhruddin •

DEPARTEMEN AGAMA RI
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSLITBANG KEHIDUPAN KEAGAMAAN
2009

M. Nahar Nahrawi et.al.

Manajemen Pelayanan Haji
di Indonesia/Imam Syaukani (Ed.) ----- Jakarta:
Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
xvi + 364 hlm. ; 15 x 21 cm

Bibliografi : hlm. 238
Ideks.
ISBN 978-979-797-217-2

1. Haji 1. Judul.

Cetakan pertama, November 2009
Penerbit Puslitbang Kehidupan Keagamaan
Bayt al-Quran dan Museum Istiqlal
Komplek Taman Mini Indonesia Indah
Telp. (021) 87790189 Fax. (021) 87793540
Hak cipta © M. Nahar Nahrawi et.al., 2009
Disunting oleh Imam Syaukani
Desain sampul Akmal Salim Ruhana

Dietak oleh CV. PRASASTI

SAMBUTAN
KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT
DEPARTEMEN AGAMA RI

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu *icon* Departemen Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Departemen Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses menyelenggarakan pengelolaan ibadah tahunan tersebut. Bila dianggap gagal maka dapat dipastikan ratusan jari telunjuk menuding Departemen Agama.

Cara pandang tersebut tentu tidak benar, tetapi juga tidak bisa disalahkan. Bagaimana pun orang akan lebih mudah mengetahui kinerja Departemen Agama dari penyelenggaraan haji. Alasannya: *Pertama*, kegiatannya dilakukan rutin setahun sekali dengan waktu dan lokasi tertentu. *Kedua*, kegiatannya bersifat masif melibatkan banyak pihak, bersifat lintas departemen dan swasta. *Ketiga*, melibatkan jumlah anggaran yang sangat besar. Tiga alasan tersebut sudah cukup menjadikan Departemen Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak.

Oleh karena itu, menjadi tugas bersama untuk mendukung terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji secara baik. Salah satu yang dapat dilakukan oleh Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama adalah melakukan penelitian tentang hal terkait dengan penyelenggaraan haji, baik di Indonesia maupun di Saudi Arabia. Melalui penelitian pengungkapan dan pemetaan masalah, analisis dan solusi pemecahan masalah diharapkan dapat dilakukan secara utuh dan komprehensif.

Berangkat dari pertimbangan tersebut, saya tentu menyambut gembira dengan dikompilasikan dan diterbitkannya hasil penelitian tentang pelayanan ibadah haji ini. Saya berharap, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai inspirasi bagi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam upaya perbaikan penyelenggaraan haji di Indonesia.

Jakarta, Desember 2009
Kepala Badan
Litbang dan Diklat

Prof. DR. H.M. Atho Mudzhar
NIP 19481020 196612 1 005

KATA PENGANTAR

KEPALA PUSLITBANG KEHIDUPAN KEAGAMAAN

Alhamdu li-Llahi Rabb al-'alamin, kami panjatkan puji dan syukur khadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas segala nikmat yang telah dianugrahkan-Nya kepada kita. Sebab, hanya dengan ke-*Rahman*-an dan ke-*Rahim*-an-Nya, kita telah diberi kesempatan untuk menyelesaikan penyuntingan naskah hasil penelitian Puslitbang Kehidupan Keagamaan mengenai manajemen pelayanan haji sehingga tersaji dalam bentuk buku.

Penelitian tentang manajemen pelayanan ibadat haji merupakan salah satu *genre* penelitian terkait penyelenggaraan haji di Indonesia yang pernah dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan selama kurun waktu beberapa tahun belakangan ini. Sebelum itu, Puslitbang Kehidupan Keagamaan telah melakukan penelitian terkait perhajian ini dengan fokus lain, di antaranya terkait penyelenggaraan haji di Indonesia-Arab Saudi dan peran Kelompok Bimbingan Ibadat Haji (KBIH) dalam meningkatkan kemampuan calon jamaah haji agar lebih mandiri, sebagaimana yang telah diamanatkan undang-undang.

Penelitian tentang haji yang selama ini dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan, adalah dalam rangka mengungkap nuktah-nuktah masalah yang selalu mendera penyelenggara ibadat haji di Indonesia. Sudah *mafhum*, kendati merupakan kegiatan rutin setiap tahun, penyelenggaraan ibadat haji di Indonesia tidak pernah sepi dari masalah, seperti jauhnya pemondokan jamaah dari Masjid al-haram, daya tampung dan fasilitas pemondokan yang tidak memadai, transportasi antar-jemput jamaah yang kacau, adanya pungutan yang tidak bertanggung jawab, distribusi *catering* yang kacau, penelantaran calon jamaah oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus, dan lain sebagainya. Adanya berbagai masalah tersebut sudah barang tentu memberikan dampak tidak baik bagi pemerintah dan

jamaah. Pemerintah dianggap tidak pernah serius mempersiapkan dan menyelenggarakan prosesi ibadah haji. Hal tersebut tentu lama-kelamaan bisa menghilangkan kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintah. Mengemukanya *discourse* tentang perlunya swastanisasi haji sesungguhnya bermula dari kenyataan tersebut. Banyak kalangan percaya bahwa hanya melalui swatanisasi haji, penyelenggaraan haji di Indonesia akan berjalan lebih baik. Namun demikian, tidak sedikit pula kalangan yang meragukannya, sebab pengalaman pada masa lalu tidak membuktikan hal tersebut.

Kita harus menyadari, adalah tanggung jawab kita bersama, baik pemerintah maupun masyarakat, agar penyelenggaraan haji di Indonesia berjalan baik. Oleh sebab itu, segala bentuk apresiasi, informasi dan inovasi guna terwujudnya hal tersebut harus didukung oleh pihak-pihak terkait tanpa terkecuali. Kita harus cemas, bila prosesi keagamaan yang dilakukan secara rutin setiap tahun itu tidak bisa diselenggarakan secara baik. Alangkah ironisnya bila kita selalu menemukan masalah yang sama dalam penyelenggaraan haji ditahun berikutnya. Dan itu cukup membuat masyarakat berkesimpulan bahwa pemerintah tak pernah berbuat apa-apa.

Akhirnya, sesuai tugas dan fungsi Puslitbang Kehidupan Keagamaan, kami sajikan hasil penelitian ini dihadapan masyarakat Indonesia. Semoga berguna untuk membantu mengurai benang kusut penyelenggaraan haji di Indonesia.

Jakarta, Agustus 2009
Kepala
Puslitbang Kehidupan Keagamaan

Prof. H. Abd. Rahman Mas'ud, Ph.D
NIP. 19600416198903 1 005

SEKAPUR SIRIH EDITOR

Tidak diragukan lagi, bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu *trade mark* Departemen Agama. Seluruh mata dan perhatian akan tertuju pada departemen ini setiap penyelenggaraan ibadah haji dilakukan. Kendati sebenarnya penyelenggaraan ibadah haji bersifat lintas departemen, namun karena posisinya sebagai *top leader* dalam kegiatan tersebut, membuat segala harapan, pujian dan cemoohan akan terarah padanya. Orang kerap tidak peduli atas segala bentuk pembelaan bila dirasa ada item-item pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dianggap tidak sesuai harapan.

Evaluasi terhadap pelayanan ibadah haji selalu dilakukan tiap tahun, baik oleh pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Divisi Monitoring Pelayanan Publik Indonesia Corruption Watch. Terkait penyelenggaraan haji tahun 1430 H, LSM ini berkomentar, pelayanan haji yang dilakukan pemerintah dari tahun ke tahun dinilai tidak mengalami perubahan yang berarti. Setiap tahun berbagi persoalan pelayanan seperti pemondokan, transportasi, katering dan yang lainnya masih muncul. Salah satu indikasi pelayanan yang buruk adalah masih banyaknya jumlah jemaah haji yang meninggal setiap tahun. Menurut LSM ini, pemerintah seharusnya melakukan antisipasi, bukan berdalih justru jemaah ingin meninggal di sana.

Atas masih kurangnya pelayanan ibadah haji, LSM tersebut meminta pemerintah melakukan reformasi pelayanan dan tata kelola haji. Menteri yang baru agar melakukan reformasi. Presiden Susilo Bambang Yudhoyono seharusnya juga turut turun tangan langsung sebab pemerintah tidak mampu melakukan *bargaining* kepada Arab Saudi. Misalnya dalam menyewa pemondokan, pemerintah malah berhubungan dengan calo. Seharusnya dibuat semacam perkampungan kecil khusus jemaah asal Indonesia.

Selanjutnya LSM tersebut menegaskan, pemerintah harus bisa memberikan jaminan pelayanan yang nyaman kepada jemaah agar

mereka bisa berkonsentrasi beribadah dengan khusuk. Setiap komponen dalam ongkos haji disampaikan secara transparan kepada jemaah, uang mereka digunakan untuk apa saja. Namun, kata LSM tersebut, pemerintah justru menaikan ongkos haji tiap tahun tanpa ada penjelasan kepada publik.

Selain itu, Divisi Monitoring Pelayanan Publik Indonesia Corruption Watch menyatakan bahwa pemerintrah juga harus berkoordinasi denga daerah. Dikatakan, selama ini terjadi tumpang tindih subsidi Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah. Jemaah di daerah juga sering kali masih dibebani berbagai pungutan yang seharusnya tidak terjadi, demikian tandas Ade Irawan, Koordinator LSM tersebut.

Kritik diatas tentu harus disakipi secara arif. Kita harus melihatnya sebagai upaya positif untuk membenahi pelayanan haji di Indonesia, betapa pun mungkin beberapa usulan tidak bisa dipenuhi segera.

Hal yang sama dapat pula kita baca dari hasil penelitian yang dibukukan ini. Mengusung tema besar tentang *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* beberapa penelitian yang disajikan dalam buku ini berhasil mengungkapkan realitas mengapa manajemen pelayanan haji di Indonesia masih jauh dari ideal.

Secara garis besar, penelitian ini menyimpulkan: *pertama*, manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dicoba dilakukan sesuai petunjuk Departemen Agama Pusat. Namun, mungkin karena tugas pelayanan haji itu dilakukan setiap tahun, sepertinya sudah dianggap sebagai kebiasaan rutin, sehingga ada kesan dilakukan apa adanya.

Kedua, rata-rata pihak Kantor Urusan Agama tidak keberatan ikut terlibat dalam penyelenggaraan haji sebagai fasilitator bimbingan manasik haji. Namun, karena tidak diimbangi dengan informasi yang jelas terkait tugas tambahan tersebut dan kurangnya dana bimbingan terlambat membuat pihak KUA cukup kerepotan.

Ketiga, pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan tugas tambahan KUA, di beberapa wilayah tidak dilakukan. Akibatnya, terjadinya *procrastination* dan kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*) yang mengakibatkan KUA tidak dapat melaksanakan pembimbingan calon jamaah haji secara maksimal. Akibatnya jamaah haji kehilangan haknya untuk mendapatkan bimbingan manasik haji yang berkualitas.

Keempat, faktor pendukung yang mengakibatkan ketidak sempurnaan pelayanan haji itu antara lain adanya hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif (*inmobilisminability to function*) seperti fungsi transparansi dan koordinasi para pejabat. Ini akibat system birokrasi yang masih cenderung mementingkan struktur, hirarki, dan sentralistik. Sepertinya, ada keraguan pejabat ditingkat atas terhadap kemampuan para pelaksana ditingkat bawah (KUA), sehingga merasa perlu untuk tidak menyalurkan biaya bimbingan manasik haji secara langsung kepada mereka. Bila model birokrasi semacam ini diteruskan, dalam jangka panjang bisa menimbulkan *resistensi* dari para pelaksana tingkat bawah. Resistensi itu bisa berbentuk ketidak acuhan mereka terhadap program-program pelayanan haji di mana dampaknya tentu buruk bagi jamaah.

Dari beberapa temuan diatas, sudah barang tentu pemerintah harus melakukan pembenahan dalam manajemen pelayanan hajinya. Semoga buku ini bisa memberikan inspirasi bagi upaya tersebut.

Jakarta, Agustus 2009

Editor

DAFTAR ISI

Sambutan:

Kepala Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama -----vii

Kata Pengantar:

Kepala Puslitbang Kehidupan Keagamaan -----ix

Sekapur Sirih Editor:

Imam Syaukani ----- xi

DAFTAR ISI -----xv

PENDAHULUAN

Latar Belakang -----	1
Permasalahan -----	3
Tujuan Penelitian -----	4
Tinjauan Pustaka -----	4
Kerangka Teori -----	10
Metode Penelitian -----	13

DESKRIPSI DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Sumatera Utara • <i>Haidlor Ali Ahmad & Mursyid Ali</i> -----	19
Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Sumatera Barat • <i>M. Nahar Nahravi & Eko Aliroso</i> -----	39
Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Sumatera Selatan • <i>Titik Suwariyati</i> -----	59
Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Lampung • <i>Reslawati & Suhanah</i> -----	75
Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi DKI Jakarta • <i>Reza Perwira, Umar R. Soeroer, Ibnu Hasan Muchtar, Zaenal Abidin & Muthohar</i> -----	101

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Jawa Tengah
• *Bashori A. Hakim* ----- 159

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Jawa Timur
• *Umar R. Soeroer* ----- 183

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Gorontalo
• *Ibnu Hasan Muchtar* ----- 213

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Sulawesi Selatan
• *Imam Syaukani & Fakhruddin M* ----- 239

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Kalimantan Selatan
• *Ahsanul Khalikin* ----- 261

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Kalimantan Timur
• *Sjuhada Abduh & Wakhid Sugiarto* ----- 295

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Bali
• *Muchit A. Karim & A. Djaelani* ----- 319

Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Nusa Tenggara Barat
• *Asnawati & Muchtar* ----- 339

PENUTUP

Kesimpulan ----- 361

Rekomendasi ----- 362

BIODATA SINGKAT EDITOR ----- 363

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima.¹ Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup itu, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh.² Sebab hal tersebut, ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang *unique*. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi seperti dapat disarikan dari *Encyclopedi van Nederlandsch Indie*, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang *mabrur*.³ Dengan kata lain, unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikit pun.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelengkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antarnegara; dan (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain, di mana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan: *pertama*, jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi; *kedua*, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi; *ketiga*, seluruh jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan

¹HR. Bukhari (8) & Muslim (16).

²QS. Ali Imran/2: 97, HR. Abu Dawud (1721), Ahmad (2637), al-Hakim (1/608), Ibnu Hibban (9/16), dan al-Baihaqi (5/262).

³Martin van Bruinessen, *Kitab Kuning Pesantren dan Tarekat: Tradisi-tradisi Islam di Indonesia*. Bandung: Mizan. 1995. hlm. 154; M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: LKiS. 2007. hlm. v.

keempat, jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.⁴

Persoalannya sekarang, Departemen Agama selaku penyelenggara ibadah haji berdasarkan UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dinilai tidak cukup serius dan profesional untuk memenuhi jaminan tersebut. Terbukti, meski penyelenggaraan ibadah haji sudah berlangsung puluhan tahun, akan tetapi tidak pernah sepi dari masalah: mulai lolosnya jemaah haji yang hamil, terlambatnya jadwal penerbangan, pemondokan tidak sesuai standar, petugas yang tidak ramah dan tidak di tempat bila dibutuhkan, penipuan yang dilakukan oknum petugas atau penyelenggaraan ibadah haji khusus, ongkos haji yang terus naik, jemaah haji batal berangkat, hingga seperti peristiwa tahun 2006 terjadinya kelaparan jemaah haji. Semua peristiwa itu telah menempatkan Departemen Agama sebagai tertuduh, bahwa kendati setiap tahun ada evaluasi penyelenggaraan ibadah haji pada tahun sebelumnya tetapi Departemen Agama sebenarnya tidak pernah sungguh-sungguh melakukan perbaikan-perbaikan.⁵

Berangkat dari kenyataan tersebut, penting kiranya mengetahui lebih jauh bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji di Indonesia yang dilakukan Departemen Agama. Hipotesisnya, munculnya persoalan-persoalan seputar penyelenggaraan ibadah haji disebabkan buruknya manajemen pelayanan ibadah haji. Artinya, sistem manajemen yang seyogyanya dapat menjalankan fungsi-fungsi merencana, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan ibadah haji demi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur, dan ekonomis, tidak berjalan dengan baik.⁶ Akibatnya, ma-

⁴Achmad Nidjam & Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press. 2004. hlm. 101.

⁵Dudi Iskandar (ed.), *Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*, Bekasi: Al-Kautsar Prima. 2005. hlm. 5.

⁶Pasal 5 UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan: Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

najemen ibadah haji tidak mampu memberikan kepuasan prima kepada calon haji.⁷

Berkaitan dengan hipotesis di atas, maka perlu dipertanyakan: Apakah benar manajemen pelayanan haji tidak berjalan? Mengapa manajemen pelayanan haji tidak berjalan? Aspek-aspek mana saja dari manajemen pelayanan haji yang dinilai memberikan kontribusi terhadap ketidakefektifan tersebut? Mengapa terjadi ketidakefektifan tersebut? Bagaimana organisasi pelaksana (mulai tingkat pusat hingga daerah) menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji? Apakah organisasi pelaksana telah menjalankan fungsi-fungsi tersebut secara baik? Bagaimana koordinasi antara organisasi pelaksana tingkat pusat dengan daerah? Dan Bagaimana mekanisme *problem solving* bila ada masalah? Beberapa pertanyaan tersebut merupakan sedikit persoalan yang patut ditelusuri jawabannya.

Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka fokus masalah penelitian ini adalah: (1) mengetahui bagaimana organisasi pelaksana dalam melaksanakan manajemen pelayanan haji yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji.

Ruang lingkup penelitian pada fokus masalah pertama ini meliputi: peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang perhajian, bimbingan manasik haji oleh Kantor Urusan Agama, kegiatan administratif, pembinaan dan pelayanan oleh Kantor Departemen Agama, peran kepala kantor Departemen Agama dan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama, kesiapan Kepala Kantor Departemen Agama atau Kepala Bidang Haji dalam pembentukan regu, rombongan, dan penentuan kloter, prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota, peran Departemen Agama Pusat dalam menyiapkan petugas haji, siskohat, pemvisaan, dan buku manasik haji, serta pembinaan pasca haji

⁷Achmad Nidjam & Alatief Hanan, *op.cit.*, hlm. 181.

untuk mewujudkan kemabruran haji; (2) mengetahui apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan manajemen pelayanan haji tersebut.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan *mapping* (pemetaan) tentang berbagai persoalan di lapangan yang berkaitan dengan: (1) Peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji; (2) Bimbingan manasik haji oleh KUA dan Kandepag; (3) Kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan oleh Kandepag kab/kota; (4) Kesiapan Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil/Kabid Haji memerankan dirinya dalam Penyelenggaraan ibadah haji (dalam pembentukan regu, rombongan dan penentuan Kloter); dan (5) Prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes kab/kota.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk: (1) Memberikan masukan bagi Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam rangka perbaikan dan pengembangan manajemen pelayanan haji di Indonesia; (2) Memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang lebih baik, profesional dan memuaskan calon jamaah dalam bentuk rekomendasi kepada Menteri Agama RI; dan (3) Menambah referensi dan pengetahuan tentang manajemen pelayanan haji di Indonesia serta kepada mereka yang berkepentingan terhadap permasalahan ini.

Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang haji telah dilakukan beberapa kali oleh Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, baik oleh Balai Penelitian dan Pengembangan Departemen Agama Jakarta, maupun oleh Puslitbang Kehidupan Keagamaan. Pada tahun 1997 Balai Litbang Jakarta mengadakan penelitian tentang KBIH. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan kehadiran KBIH belum seperti yang diamanatkan peraturan yang berkaitan dengan itu, yakni untuk mencapai kemandirian jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, tetapi justru

semakin menjurus kepada penciptaan ketergantungan jamaah terhadap lembaga-lembaga tersebut.⁸

Puslitbang Kehidupan Keagamaan pada tahun 1998, mengadakan penelitian tentang “*Ketergantungan Calon Jamaah Haji terhadap KBIH*”, diperoleh informasi bahwa ketergantungan calon jamaah haji terhadap KBIH bukan semata-mata karena faktor pelaksanaan dan bimbingan, tetapi lebih dikarenakan faktor kebersamaan kelompok (keluarga, pekerjaan dan organisasi), hubungan kedekatan faham keagamaan, dan bahkan karena sebagian besar mereka tidak mengenal bimbingan ibadah haji yang dilakukan pemerintah. Kondisi seperti ini sering dimanfaatkan oleh oknum “KBIH” tertentu untuk mengambil keuntungan yang besar secara material. Jamaah calon haji Indonesia yang umumnya masih awam, dijadikan objek untuk mencari keuntungan tersebut. Untuk memperoleh itu, mereka juga sering mengabaikan mekanisme kebijakan yang telah diatur oleh pemerintah, sehingga menimbulkan berbagai masalah baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Ironisnya, masyarakat yang melihat jamaah haji dirugikan, umumnya mengelamatkan kesalahan tersebut kepada Departemen Agama.⁹

Tahun 2003 Puslitbang Kehidupan Beragama mengadakan penelitian berjudul: *Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ibadah Haji* oleh Pemerintah. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa menurut persepsi masyarakat pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh pemerintah sudah baik, namun secara rinci jika dilihat peraspek layanan (informasi, penyeteroran, pendaftaran, pembimbingan, pemberian perangkat haji, pemondokan, transportasi, kesehatan, *catering*, dan layanan khusus), masih menunjukkan terdapatnya layanan yang kurang dalam beberapa aspek tertentu.¹⁰

⁸Dikutip dari laporan penelitian yang dilakukan oleh: Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jema'ah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan NON KBIH di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007, hlm. 3.

⁹Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, *Ketergantungan Calon Jam'ah Haji terhadap KBIH*, Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998, hlm. 15.

¹⁰*Pandangan Masyarakat terhadap Layanan Ibadah Haji oleh Pemerintah*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang Agama dan Diklat Keagamaan, Jakarta, 2003. Juga lihat *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Beragama, 2004, hlm. 31.

Tahun 2004, Puslitbang Kehidupan Beragama kembali mengadakan penelitian dengan judul: *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*. Menghasilkan temuan bahwa pelayanan haji tahun 2004 termasuk dalam kategori “memuaskan”, dengan tingkat konfigurasi daerah “paling memuaskan” (embarkasi Solo) dan “paling tidak memuaskan” (Makassar). Sementara dari aspek layanan, jamaah haji 2004 memandang layanan “penyetoran” sebagai yang “paling memuaskan” dan layanan “informasi haji” sebagai layanan yang “paling tidak memuaskan”.¹¹

Tahun 2006 Puslitbang Kehidupan Keagamaan mengadakan penelitian *“Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan non KBIH di Indonesia-Arab Saudi”*. Hasilnya menginformasikan bahwa: terdapat kesamaan baik jamaah KBIH dan non KBIH mengenai faktor yang mendorong seseorang menunaikan ibadah haji; terdapat perbedaan persepsi/penilaian antara jamaah haji KBIH dan non KBIH terhadap kualitas kepemimpinan yang dilakukan. Secara umum KBIH lebih siap dan lebih baik dalam hal pembimbingan dibandingkan non KBIH. Terdapat perbedaan penilaian antara jamaah KBIH dan non KBIH terhadap kualitas fasilitas yang dimiliki oleh kedua lembaga tersebut; secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan penilaian antara calon jamaah KBIH dan non KBIH, mereka percaya bahwa di lembaga manapun mereka bergabung dalam pembimbingan manasik haji, akan mengantarkan mereka dapat melaksanakan haji dengan baik. Sedangkan penilaian jamaah setelah di Arab Saudi ditemukan informasi: Terdapat perbedaan yang signifikan persepsi/penilaian jamaah haji KBIH antara apa yang mereka rasakan/terima ketika di Indonesia dengan apa yang mereka rasakan di Arab. Ketika di Indonesia jamaah haji KBIH, menilai positif terhadap KBIH, namun penilaian menjadi negatif setelah mereka di Arab Saudi. Perubahan penilaian dari positif menjadi negatif, diperkuat dengan analisis statistik korelasi, yang menemukan tidak ada kaitan/korelasi, antara pembimbingan KBIH selama di Indonesia, dengan apa yang dirasakan jamaah ketika di Arab; tidak terdapat perbedaan penilaian jamaah haji non KBIH, antara apa yang mereka rasakan/terima di Indonesia, dengan apa yang mereka rasakan/terima setelah di Arab.

¹¹Lihat laporan penelitian Puslitbang Kehidupan Beragama, 2004, *Ibid*, hlm. iii.

Secara statistik, jamaah haji non KBIH, meyakini bahwa apa yang dirasakan/diterima mereka selama di Indonesia, sama dengan apa yang mereka rasakan di Arab.¹²

Penelitian lain dilakukan oleh para peneliti Balai Penelitian Lektur Keagamaan Ujung Pandang pada tahun 1997, yang mengungkapkan tentang dinamika pelaksanaan ibadah haji di beberapa daerah di Sulawesi Selatan. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tersebut bertujuan untuk: *pertama*, memperoleh gambaran umum tentang perhajian di Sulawesi Selatan; *kedua*, mengetahui persepsi orang haji tentang haji, yang meliputi motivasi dan pengetahuan haji, pengalaman haji, dan pelayanan haji; *ketiga*, mengetahui keadaan orang haji yang meliputi sikap dan perbuatan, perubahan kehidupan sosial ekonomi, kedudukan dan peranan orang haji dalam masyarakat dan lingkungannya.¹³

Hasil penelitian tersebut adalah: *Pertama*, haji sebagai salah satu bentuk ibadah memiliki persyaratan yang jauh lebih berat dibandingkan dengan bentuk-bentuk ibadah lainnya dalam agama Islam. Untuk dapat melaksanakan bentuk ibadah ini, diperlukan kondisi fisik dan mental yang prima, persediaan biaya (ONH) yang memadai, dan pengetahuan dasar mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji itu sendiri. Karena itu, bentuk ibadah ini tidak diwajibkan kepada setiap orang Islam (muslim) kecuali mereka yang memiliki persyaratan-persyaratan tersebut, itupun hanya diwajibkan sekali seumur hidup; *Kedua*, meningkatnya jumlah calon jamaah haji asal daerah Sulawesi Selatan setiap tahun terutama sejak Pelita II disebabkan karena meningkatnya pendapatan masyarakat, di samping faktor-faktor pendukung lainnya seperti meningkatnya kesadaran beragama masyarakat serta kemudahan prosedur pengurusan pendaftaran; *Ketiga*, setidaknya ada tiga hal yang mendorong/memotivasi setiap muslim untuk berusaha melaksanakan ibadah haji: (1) ingin menunjukkan tanda kesempurnaan Islamnya (ibadah haji adalah kewajiban yang terakhir dalam tata urutan rukun Islam); (2) ingin

¹²Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan Non KBIH di Indonesia-Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007, hlm. 52-53.

¹³Pat Baadrin et.al., *Dinamika Pelaksanaan Ibadah Haji di Sulawesi Selatan, Penelitian (Ujung Pandang: Balai Penelitian Lektur Keagamaan, 1997)*, hlm. 2.

memperoleh imbalan pahala berlipat ganda yang dijanjikan (Allah dan Rasul-Nya); dan (3) ingin memperoleh pengakuan sosial dalam rangka kemudahan melakukan peran-peran sosial.

Keempat, pada dasarnya tidak terdapat perbedaan berarti tentang pandangan masyarakat dengan latar belakang komunitas yang berbeda mengenai ibadah haji dan orang haji. Dalam hal-hal motivasi haji yang relatif berbeda antara golongan santri ialah penekanan pada aspek-aspek tertentu; golongan santri lebih menekankan pada aspek ingin memperoleh imbalan pahala yang berlipat ganda dan pengakuan sosial. Dalam hal harapan, kedua golongan sama-sama ingin menjadikan ibadah haji atau predikat haji atau predikat haji yang telah disandanginya itu sebagai sarana proteksi (dari kemaksiatan dan kemudharatan) dan kontrol sosial dalam rangka upaya untuk hidup selaku muslim yang bertanggung jawab.¹⁴

Kelima, seirama adanya perbedaan kecenderungan motivasi haji, antara golongan santri dan nonsantri terdapat perbedaan keberangkatan dan dalam pelaksanaan ibadah haji itu sendiri. Dalam hal penyediaan ONH, sistem menabung, menjual harta warisan, arisan dan pinjaman, cenderung dilakukan golongan nonsantri; sedangkan golongan santri cenderung dengan cara menabung, menjual harta warisan, dan dibiayai orang lain (oleh orang tua/sanak keluarga dan organisasi/lembaga lain). Upacara keselamatan menjelang keberangkatan (yang sering dirangkaikan dengan ceramah manasik haji) dan selamat sepulang dari haji cenderung lebih banyak dilakukan oleh golongan nonsantri dibandingkan dengan golongan santri.

Keenam, status haji pada dasarnya tidak mengubah posisi seseorang dalam struktur sosial yang baku, demikian pula posisi seseorang dalam kepemimpinan agama, kecuali dalam hal-hal yang bersifat temporer dan situasional. Status haji malah cenderung lebih memperkuat posisi semula seseorang dalam struktur masyarakatnya. *Ketujuh*, persepsi orang haji terhadap penyelenggaraan dan pelayanan haji (oleh pihak pemerintah) pada dasarnya terkesan positif namun demi penyempurnaan, mereka menyarankan hal yang

¹⁴*Ibid.*, hlm. 2526.

menurut pengalaman mereka masih terdapat kekurangan kekurangan.¹⁵

Penelitian lain dilakukan oleh Anwar pada tahun 2001, dengan mengambil judul *Perilaku dan Status Sosial Haji pada Komunitas Perkotaan (Suatu Telaah Kasus di Kota Parepare)*.¹⁶ Penelitian ini merupakan tesis yang bersangkutan pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus untuk mengetahui bagaimana keadaan sebenarnya tentang dampak haji terhadap keberagamaan dan status sosial haji, fungsi haji sebagai sumber motivasi dan perilaku berusaha. Penelitian dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus ini berkesimpulan bahwa: *Pertama*, keberagamaan haji secara baik ditentukan oleh latar belakang keagamaan, kesadaran dan motivasi. *Kedua*, haji berdampak terhadap status sosial haji jika dilihat dari tiga aspek: (1) predikat haji, sebagai simbol keagamaan, simbol pergaulan sosial dan simbol identitas sosial; (2) bersama sebagai simbol prestise sosial dan gaya hidup; (3) peran sosial kemasyarakatan. *Ketiga*, haji menjadi sumber energi dan motivasi bagi masyarakat agar berusaha atas dasar prinsip-prinsip etos kerja, efisiensi, optimalisasi, prosedural atau halal. *Keempat*, kesadaran masyarakat beribadah haji mengalami terus peningkatan dikarenakan tiga faktor: (1) sosialisasi dakwah supaya semakin intensif dan semakin meluas sarannya yang berdampak terhadap kesadaran masyarakat mematuhi kewajiban agama; (2) kehidupan sosial yang menjadikan haji sebagai simbol status sosial dan prestise sosial; (3) kemajuan ekonomi yang berdampak terhadap motivasi dan kesadaran masyarakat untuk beribadah haji.

Penelitian lain dilakukan oleh Maemunah, yang mengambil judul *Perilaku Beragama Haji Perempuan (Studi Kasus pada Komunitas Guru di Kec. Pattallasang Takalar)*.¹⁷ Penelitian ini juga merupakan tesis bersangkutan pada Program Pascasarjana Univer-

¹⁵*Ibid.*, hlm. 27.

¹⁶Anwar, *Perilaku dan Status Sosial Haji pada Komunitas Perkotaan (Suatu Telaah Kasus di Kota Parepare)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2001).

¹⁷Maemunah, *Perilaku Beragama Haji Perempuan (Studi Kasus pada Komunitas Guru di Kec. Pattallasang Takalar)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2004).

sitas Negeri Makassar (UNM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dengan fokus untuk: *Pertama*, mengetahui dan mengkaji motif apa yang mendorong kaum perempuan khususnya para guru untuk melaksanakan ibadah haji. *Kedua*, mengetahui pola-pola perilaku beragama para haji tersebut. Dari hasil kajiannya terhadap dua fokus penelitian tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa ada tiga motif yang mendorong para guru perempuan di Kec. Pattallasang untuk melaksanakan ibadah haji, yaitu motif ibadah, ingin lebih dihargai, dan prestise/status sosial. Sedangkan pola-pola perilaku beragama para haji perempuan menunjukkan bahwa ada yang berubah cara hidup beragamanya ke arah yang lebih baik setelah menjadi haji, ada juga yang sama saja perilakunya sebelum dan sesudah menjadi haji, tetapi malah ada yang perilakunya tidak mencerminkan perilaku yang seharusnya sebagai seorang haji, baik dalam hal ibadah maupun muamalah.

Bila dicermati, beberapa penelitian di atas, tampak bahwa penelitian yang telah dilakukan hanya berkaitan dengan masalah KBIH dan pandangan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah dan mengungkapkan motivasi orang berhaji dan pengaruh haji terhadap perilaku keberagamaan mereka.

Sedangkan penelitian ini berusaha mengungkapkan tentang mekanisme kerja organisasi pelaksana pelayanan haji atau para birokrat di Departemen Agama tingkat pusat dan daerah, dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen pelayanan haji. Jelas, fokusnya berbeda antara penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya itu.

Kerangka Teori

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan. Hersey dan Blanchord mengatakan, manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai *“the process of working with and through others to efficiently accomplish organizational goals”*. Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan berbagai sumber daya (personal maupun material). Dengan kata lain, dalam proses itu terdapat kegiatan dengan orang-orang dan fasilitas (material) agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Hamiseno mengemukakan bahwa manajemen berarti “suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan dan penilaian”. Dari hasil pengelolaan itu menghasilkan sesuatu yang dapat dijadikan sumber penyempurnaan dan peningkatan manajemen berikutnya. Pendapat ini didukung Stoner dan Winkel (1987) yang mengatakan, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota-anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bila kegiatan diorganisir dengan manajemen yang baik akan berkorelasi positif terhadap pengefektifan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan.

Dalam pelaksanaan, manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen, yang apabila fungsi dan unsur-unsur manajemen tersebut dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula. Fungsi manajemen tersebut antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Sedangkan unsur-unsur manajemen terdiri dari manusia pelaksananya, anggaran yang tersedia, alat yang menunjang kegiatan dan metode yang tepat. Berkaitan dengan manajemen pelayanan haji, maka yang harus diperhatikan adalah, bagaimana perencanaan yang dibuat oleh masing-masing aparat Departemen Agama dari tingkat pusat sampai kecamatan, bagaimana organisasi yang menunjang pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah, bagaimana pelaksanaan perencanaan tersebut dalam tindakan nyata, serta pengawasan dari atasan terhadap perencanaan yang telah dibuat tersebut. Untuk menunjang fungsi-fungsi manajemen tersebut, perlu pula dilihat tenaga yang tersedia baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, anggaran yang disediakan oleh pemerintah, peralatan yang memadai, dan metode pelaksanaan yang tepat dan cepat.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan

publik atau pelayanan umum Dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*), karena pelanggan itu “seyogyanya didudukkan di kursi pengemudi”. Dengan demikian, baiknya pelayanan kepada masyarakat karena sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.

Sesuai dengan uraian di atas maka dalam penelitian *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* ini, kajian dibatasi pada hal-hal sebagai berikut: organisasi pelayanan haji pada masing-masing strata aparat Departemen Agama, pelaksanaan pelayanan dan pengawasan atasan terhadap pelaksanaan aparat di bawahnya. Untuk melancarkan fungsi-fungsi tersebut akan dilihat pula tenaga, anggaran, sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan tersebut. Sedangkan pelayanan yang dikaji menyangkut pelayanan administrasi, pelayanan umum, pelayanan ibadah dan pelayanan kesehatan.¹⁸

Dalam perspektif administrasi publik, persoalan manajemen pelayanan haji berkaitan dengan bagaimana birokrasi (Departemen Agama) mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Hal ini dapat terpenuhi apabila mesin birokrasi berjalan secara efektif dan efisien. Di sinilah letak persoalannya, temuan lapangan kerap membuktikan bahwa kondisi objektif dan iklim kerja aparatur selama ini masih dipengaruhi oleh teori atau model birokrasi klasik yang diperkenalkan Taylor, Wilson, Weber, Gullick, dan Urwick, yaitu: (1) struktur; (2) hirarki; (3) otoritas; (4)

¹⁸Paragraf ini dikutip sepenuhnya dari *Desain Operasional Penelitian tentang Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (2007), hlm. 79.

dikotomi kebijakan administratif rantai pemerintah; dan (5) sentralisasi.¹⁹

Teori birokrasi tersebut telah menimbulkan berbagai implikasi negatif yang sangat terkait dengan gejala sebagai berikut: (1) adanya hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif (*immobilisminability to function*); (2) *tokenisme*, yaitu kecenderungan sikap administrator yang menyatakan mendukung suatu kebijakan dari atas secara terbuka tetapi sebenarnya hanya melakukan sedikit sekali partisipasi dalam pelaksanaannya. Partisipasi yang sangat kecil tersebut dapat pula berbentuk *procrastination*, yaitu bentuk partisipasi dengan penurunan mutu atau kualitas pelayanan; (3) koordinasi lemah, yakni meskipun semua orang menyatakan mendukung, tetapi dalam praktiknya tidak mudah untuk melaksanakannya, akibatnya timbul kelebihan (*surpluses*) dan kekurangan (*shortages*); (4) terjadi kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*), yaitu kebijakan pimpinan ditafsirkan dan diteruskan oleh pembantu pimpinan secara berlainan dalam arus perintah pada bawahan sesuai pertimbangannya sendiri; dan (5) adanya gejala *resistance*, baik secara terang-terangan maupun secara tersembunyi oleh aparat dalam menjalankan tugas-tugas kedinasan.²⁰

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*). Sumber data diperoleh melalui cara dokumentasi, wawancara (*interview*) dan pengamatan.²¹ Analisis data kualitatif dilakukan dengan dua pendekatan, yakni pendekatan analisis isi (*content analysis*) dan analisis domain (*domain analysis*). Analisis isi digunakan untuk memahami dokumen yang dijadikan sebagai media komunikasi dalam melaksanakan manajemen pelayanan haji, seperti surat, lembar pemberitahuan, jadwal kegiatan, daftar hadir,

¹⁹H.G. Fredericson, *Administrasi Negara Baru* (Jakarta: LP3ES, 1980), hlm. 48.

²⁰Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 35.

²¹Burhan Bungin (ed.), *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).

buku petunjuk dan pelaksanaan, dan lain-lain. Dalam hal ini, dokumen itu dipercaya kaya akan simbol yang dapat mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan haji itu dilakukan.

Analisis domain digunakan untuk menganalisis gambaran objek penelitian secara umum atau di tingkat permukaan, namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut. Objek atau kategori simbolik penelitian manajemen pelayanan haji adalah Departemen Agama, yang meliputi unsur pimpinan, pegawai pelaksana, tim penyelenggara haji, sarana dan prasarana, dana, kemampuan manajerial, komitmen pelaksanaan tugas, dan lain-lain.²²

Lokasi penelitian dilakukan di Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, Gorontalo, Sulawesi Selatan, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Bali, dan Nusa Tenggara Barat, dengan mengambil contoh 2 wilayah kab/kota dan 2 KUA di masing-masing kab/kota tersebut.

Penelitian ini bersifat evaluatif, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan manajemen pelayanan haji tahun 1427 yang telah berlangsung dan 1428 H, yang saat penelitian ini dilakukan tengah berjalan.

²²Burhan Bungin (ed.), *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006).

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nidjam & Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press. 2004.
- Anwar, *Perilaku dan Status Sosial Haji pada Komunitas Perkotaan (Suatu Telaah Kasus di Kota Parepare)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2001).
- Burhan Bungin (ed.), *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).
- Burhan Bungin (ed.), *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006).
- Dudi Iskandar (ed.), *Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual* Bekasi: Al-Kautsar Prima. 2005.
- H.G. Fredericson, *Administrasi Negara Baru* (Jakarta: LP3ES, 1980).
- Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Maemunah, *Perilaku Beragama Haji Perempuan (Studi Kasus pada Komunitas Guru di Kec. Pattallasang Takalar)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2004).
- Martin van Bruinessen, *Kitab Kuning Pesantren dan Tarekat: Tradisi-tradisi Islam di Indonesia*. Bandung: Mizan. 1995.
- M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: LKiS. 2007.
- Pat Baadrin et.al., *Dinamika Pelaksanaan Ibadah Haji di Sulawesi Selatan, Penelitian* (Ujung Pandang: Balai Penelitian Lektur Keagamaan, 1997).
- Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon*

Jema'ah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan NON KBIH di Indonesia dan Arab Saudi, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.

Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, *Ketergantungan Calon Jam'ah Haji terhadap KBIH*, Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998.

Tim Peneliti, *Pandangan Masyarakat terhadap Layanan Ibadah Haji oleh Pemerintah*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang Agama dan Diklat Keagamaan, Jakarta, 2003.

Tim Peneliti, *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Beragama, 2004.

Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan Non KBIH di Indonesia-Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.

UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

DESKRIPSI DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI SUMATERA UTARA

Haidlor Ali Ahmad & Mursyid Ali²³

Tulisan ini mengungkapkan hasil penelitian *Manajemen Pelayanan Haji* di Provinsi Sumatera Utara, dengan contoh kasus pada wilayah Kota Medan dan Kab. Deli Serdang. Pokok permasalahan dan tujuan penelitian ini telah dikemukakan di bagian pendahuluan, berikut adalah hasil yang ditemukan berdasarkan pemantauan di lapangan.

Struktur Bidang Haji Kanwil Depag Provinsi Sumut

Struktur dan nama pejabat dan staf Bidang Haji di Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara terdiri atas: Kepala Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf, Drs. H. Syaiful Mahya Bandar, MAP, Pembina Tk. I (IV/b); Kasi Penyuluhan Haji dan Umrah, Drs. Haji Hasyim Hasibuhan, Penata Tk.I (III/d); Kasi Bimbingan Jamaah dan Petugas, Drs. H. Azhar Razak Lubis, Penata Tk. I (III/d); Staf, Dra. Hj. Nurhayati Adnan, Penata (III/c); Rusli Ibrahim, S.Ip, Penata (III/c); Drs. H. Nizar Syarif Marboen, Penata Tk I (III/d), Hj. Rita Nurai Nasution, Pengatur Tk. I (II/d); H. Mhd. Akmal-syah, Pengatur (II/c); H. Satria Feri, Pengatur Muda (II/a); H. Muri, Pengatur Muda Tk. I (II/b); Kasi Perjalanan dan Sarana Haji, H. Eri Nofa, SE, Penata (III/c); Staf, Drs. H. Ahmad Nasaruddin, Penata Tk. I (III/d); Dra. Hj. Restu Hilwani, Penata Tk. I (III/d); Subagyo, Pengatur Muda (II/a).

Selain kasi-kasi tersebut terdapat Kasi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf dengan 4 orang staf, dan Kasi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf dengan 2 orang staf.

Uraian Tugas Kepala Bidang Haji

²³Keduanya Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Haji, Zakat dan Wakaf meliputi:

1. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kebijakan teknis dan pelaksanaan program kerja bidang haji, zakat dan wakaf.
2. Membantu tugas-tugas pimpinan/Kepala Kanwil dalam lingkup penyelenggaraan haji, zakat dan wakaf maupun tugas lain yang diamanahkan.
3. Memacu dan menggerakkan terlaksananya program kerja bidang dan mencari terobosan seperlunya bagi suksesnya tugas-tugas dimaksud.
4. Melakukan kerjasama dengan instansi, lembaga dan organisasi Islam dalam hal peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah maupun pengelolaan dan pendayagunaan zakat, wakaf.
5. Melakukan evaluasi terhadap seluruh rangkaian program kerja dan kebijakan teknis.

Perencanaan Bidang Haji

Perencanaan bidang haji disusun oleh Kabid Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf, dibantu oleh Kasi Penyuluhan Haji dan Umrah, Kasi Bimbingan Jamaah dan Petugas, Kasi Perjalanan dan Sarana Haji, Kasi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf, dan Kasi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf. Penyusunan perencanaan tersebut berdasarkan masukan dari Kandepag-Kandepag kabupaten dan kota.

Perencanaan meliputi tugas-tugas pokok Seksi Penyuluhan Haji dan Umrah, Seksi Bidang Jamaah dan Petugas, Seksi Perjalanan dan Sarana Haji, Seksi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf, dan Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf. Sedangkan Pelaksanaannya meliputi rincian kegiatan masing-masing seksi. Untuk memudahkan kontrol pelaksanaan dibuatkan matrik yang berisikan item-item kegiatan dalam jangka waktu 1 tahun. Berdasarkan matrik tersebut dapat dideteksi pelaksanaan kegiatan apakah sesuai atau tidak dengan perencanaannya.

Jumlah pegawai Bidang Haji, Zakat dan Wakaf sebanyak 22 orang terdiri dari 1 orang kabid, 5 orang kasi, staf haji 10 orang dan 6 orang staf zakat dan wakaf. Dilihat dari pendidikan terakhir, kabid

sarjana S2, semua kasi sarjana S1. Sementara staf terdiri dari 8 orang sarjana S1, 1 orang sarjana muda, dan 6 orang berijasah SLTA.

Kompetensi para staf Bidang Haji, Zakat dan Wakaf menurut Kepala Bidang pada dasarnya manusia memiliki kecakapan atau inteligensia dan *skill* dengan tingkatan yang berbeda-beda, ada yang memiliki kecakapan dan *skill* yang tinggi, sementara ada pula yang rendah. Demikian staf pada Bidang Haji, Zakat dan Wakaf sebenarnya ada personil dengan latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan *job* yang dia mampu, tapi karena yang bersangkutan memiliki kecakapan dan *skill* di atas rata-rata, maka latar belakang pendidikan yang tidak sesuai kiranya bukan masalah. Sebaliknya ada sarjana yang latar belakang pendidikannya sesuai dengan *job*nya, tapi karena tingkat inteligensia dan *skill* yang dimiliki rendah sehingga yang bersangkutan kurang mampu menangani *job* yang dibebankan. Staf dengan tingkat kompetensi rendah berjumlah 4 orang terdiri dari 3 orang sarjana dan 1 orang tamatan SLTA.

Dengan kondisi staf yang sedemikian rupa, Kabid Haji, Zakat dan Wakaf dalam menyelesaikan tugas-tugas di bidangnya tidak merasa terlalu terganggu. Hal tersebut diatasi dengan melihat jenis dan sifat beban pekerjaan. Untuk pekerjaan yang harus segera diselesaikan (mengejar program) maka harus diambil jalan *by pass*, dengan memberikan tugas-tugas tersebut kepada staf yang dapat bekerja dengan cepat. Tapi apabila pekerjaan tersebut bersifat tidak harus segera diselesaikan (normal) maka staf-staf yang lemah tersebut yang diberi tugas dan tentu saja dengan dibimbing kasi masing-masing.

Dalam pelaksanaan pelayanan haji, Kanwil sebagai instansi di daerah tingkat I hanya sebagai perencana. Tapi kadang-kadang ada juga jamaah yang datang ke Kanwil, dan mereka yang datang itu juga dilayani oleh Bidang Haji, Zakat dan Wakaf. Namun pelayanan di tingkat Kanwil biasanya lebih bersifat pengarah, menjelaskan kepada jamaah yang datang, yang pada akhirnya disarankan agar mereka datang ke Kandepag Kabupaten/Kota masing-masing.

Anggaran operasional yang tersedia untuk pemanta-pan manasik haji daerah tahun 1427 H/2006-2007 M sebesar Rp 103.000,-

(seratus tiga ribu rupiah) perjamaah pada setiap provinsi dengan rincian biaya sebagai berikut:

1. Kanwil Departemen Agama Provinsi = Rp 3.000,-
2. Kandepag Kabupaten/Kota = Rp 30.000,-
3. KUA Kecamatan = Rp 70.000,-

Dalam hal ini Kanwil hanya melaksanakan dan mendistribusikan dana yang tersedia/diberikan dari pusat, tidak melakukan kebijakan apapun. Kanwil hanya melaksanakan apa yang telah diatur oleh pusat. Selanjutnya Kabid Haji, Zakat dan Wakaf memonitor kegiatan yang dilaksanakan di tingkat Kandepag Kabupaten/Kota dan KUA Kecamatan, termasuk pertanggung jawabannya.

Sedangkan dana yang dianggarkan dari pusat untuk pembinaan calon jamaah haji, yang disediakan bagi Kanwil untuk biaya monitoring belum diketahui. Sementara untuk Kandepag Kabupaten/Kota 5 juta rupiah; dan untuk KUA Kecamatan 2 juta rupiah, ditambah biaya konsumsi 90 ribu rupiah perjamaah. Kepala Kanwil Depag Provinsi Sumut, menanggapi dana yang disediakan dari pusat secara pukul rata tersebut sebagai tidak adil. Karena antara Kandepag/KUA yang banyak jamaahnya dengan yang sedikit, bahkan ada KUA yang tidak ada calon jamaahnya mendapat dana yang sama. Salah seorang Kasi di Bidang Haji mengatakan bahwa ia pernah mendengar arahan pejabat dari pusat bagi KUA yang tidak ada jamaahnya dana tersebut digunakan untuk memotivasi umat agar berminat melakukan ibadah haji. Tapi Kabid Haji menanggapi hal tersebut sebagai tindakan yang tidak bisa dibenarkan. Karena dana tersebut disediakan untuk pembinaan calon jamaah haji, bukan untuk yang lain.

Peralatan yang Dimiliki

Peralatan yang dimiliki untuk pelayanan jamaah haji di tingkat Kanwil, berkenaan dengan komputer cukup memadai, tapi di tingkat Kandepag dan KUA masih kurang. Kurang tersedianya komputer khususnya di tingkat KUA dapat difahami karena pembebanan tugas kepada KUA dalam pelayanan haji baru 2 tahun yang lalu. Demikian pula alat peraga yang berada di Kandepag kabupaten/kota dan KUA masih minim. Ini sering menjadi keluhan bagi petugas pelaksana di tingkat Kandepag maupun KUA.

Berkenaan belum begitu matangnya persiapan pelayanan haji di tingkat kecamatan (KUA), banyak muncul keluhan-keluhan dari masyarakat. Sementara pihak KUA mengharapkan minimal ada foto kopi registrasi pendaftaran haji yang dilaksanakan di Kandepag, sehingga pihak KUA dapat mengetahui jumlah jamaah yang ada di wilayahnya.

Penetapan Porsi

Pada tahun 2006 penetapan porsi dilakukan oleh pusat, Kanwil hanya memberikan masukan di-*cross check* dengan data dari BPS Pusat. Kemudian jatah dari pusat dibagi-bagi ke setiap kabupaten secara proporsional, sesuai dengan jumlah umat Islam di masing-masing kabupaten/kota. Kemudian ada daerah/kota yang habis jatahnya, tapi ada pula daerah yang tidak bisa menghabiskan jatah. Kelebihan jatah tersebut tidak bisa diambil oleh daerah lain tetapi harus dikembalikan ke pusat. Setelah kelebihan jatah tersebut terkumpul di pusat kemudian dibagi-bagikan secara proporsional keseluruhan wilayah. Namun jatah yang diterima kembali Sumut tidak sebanyak jatah yang dikembalikan ke pusat. Bila dilihat secara nasional sistem ini memang adil, tapi bila dilihat melalui kaca mata daerah, ada daerah yang merasa dirugikan, termasuk Sumut.

Untuk tahun 2007, Sumut tidak menggunakan sistem jatah, tetapi menggunakan sistem “siapa cepat dia dapat”. Artinya, siapa yang mendaftar lebih dahulu akan mendapat porsi, atau mendapat urutan pertama.

Meskipun menurut undang-undang Gubernur dapat membagi porsi, tapi masalahnya setelah porsi dibagi-bagi perkabupaten/kota, jika ada kabupaten yang tidak bisa memenuhi porsi, sisa porsinya tidak bisa diberikan kepada kabupaten/kota lain, tapi harus dikembalikan ke pusat. Untuk itu Gubernur Sumut lebih memilih sistem “siapa cepat dia dapat” dan diprioritaskan bagi yang belum haji.

Berkenaan dengan pembimbing KBIH yang bisa menunaikan haji setiap tahun, dengan catatan harus memperoleh jamaah sebanyak 45 orang. Dengan menunjukkan daftar jamaah, pembimbing KBIH diberi rekomendasi dalam bentuk SK untuk mendapatkan porsi. Karena pada dasarnya pembimbing KBIH bukan jamaah biasa melainkan pembimbing jamaah haji.

Penetapan Kloter

Cara penetapan kelompok terbang (kloter) dengan mempertimbangkan jenis pesawat yang disiapkan. Karena tiap-tiap pesawat memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Sehingga jenis pesawat sangat menentukan jumlah jamaah setiap kloternya. Misalnya embar-kasi Medan dengan pesawat jenis Boeing 747 setiap kloternya mencapai 455 jamaah.

Penetapan *Qur'ah*

Penetapan *qur'ah* dilakukan oleh pusat, Kanwil hanya menjelaskan hasil *qur'ah*. Dalam penjelasan *qur'ah*, Kanwil mengundang Kande-pag kabupaten/kota, MUI, Ormas-ormas Islam, KBIH dan ketua-ketua rombongan. Dalam sosialisasi tentang *qur'ah* dijelaskan tentang tipe rumah yang akan ditempati jamaah, dengan menggunakan *in focus*. Namun ternyata dalam tahun 2006 yang pelaksanaannya di Arab Saudi mengecewakan jamaah dari Medan, rumah yang ditempati jamaah berbeda dengan yang disosialisasikan.

Prosedur Rekrutmen Petugas Haji Kloter dan Non Kloter

Prosedur rekrutmen petugas haji kloter dan non kloter dilakukan berdasarkan juklak dan juknis dari pusat. Sehingga pengumuman rekrutmen petugas haji menunggu adanya juklak dan juknis lebih dahulu. Setelah juklak dan juknis diterima, pihak Kanwil baru membuat surat edaran kepada setiap satker yang ada di bawah ko-ordinasi Kanwil, meliputi IAIN, STAIN, Balai Diklat, Kande-pag Kabupaten/Kota. Seleksi petugas dilakukan oleh masing-masing satker. Kanwil memberikan jatah sesuai dengan jumlah jamaah. Bagi setiap satker dapat mengajukan calon petugas 2 kali lipat dari jumlah jatah yang disediakan. Misalnya, satker yang mendapat jatah 2 orang calon petugas bisa mengajukan 4 orang. Kemudian calon-calon petugas tersebut mengikuti tes kompetensi di depan petugas dari pusat. Tahun 2007 ini wawancara calon petugas dilakukan di tiap-tiap satker, di Kanwil tidak ada wawancara.

Menurut penuturan Kabid Haji, tidak adanya wawancara di Kanwil ini mengakibatkan seleksi calon petugas – khususnya secara fisik – kurang selektif. Karena petugas pewawancara yang berasal dari satker yang sama banyak dipengaruhi oleh faktor tenggang rasa, karena kedekatan hubungan mereka dengan calon petugas. Sehingga ada beberapa calon petugas yang telah lulus mengikuti seleksi –

memang yang bersangkutan memiliki kompetensi – tapi secara fisik memiliki kelemahan, misalnya kurang memiliki kemampuan berkomunikasi, dan ada yang cara bicaranya seperti waria, dan lain-lain.

Untuk mengatasi petugas-petugas yang memiliki kelemahan ini, Kabid Haji berupaya menggabungkan calon-calon petugas yang lemah dengan petugas yang memiliki kemampuan lebih, atau dengan petugas yang lebih terampil. Dengan demikian diharapkan petugas-petugas yang memiliki keterampilan ini bisa menutupi kelemahan petugas-petugas yang memiliki kelemahan tersebut.

Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas diadakan pelatihan, dalam pelatihan tersebut kelemahan-kelemahan calon petugas ditunjukkan agar yang bersangkutan bisa meningkatkan kemampuannya, ditunjukkan pula tugas-tugas yang akan diembannya. Di samping itu, disampaikan juga hasil evaluasi kinerja petugas tahun lalu, baik berdasarkan pengaduan dan informasi jamaah, masyarakat dan wartawan.

Kriteria petugas haji kloter dan non kloter sudah ditetapkan dari pusat, yang mana kriteria petugas kloter harus sudah pernah haji; Sedangkan petugas non kloter pada bagian-bagian tertentu, yaitu petugas yang menyertai jamaah seperti pelayanan ibadah harus sudah haji; tapi petugas-petugas pelayanan umum, siskohat, dan sopir tidak harus sudah haji.

Cara Pimpinan Memotivasi Bawahan

Cara pimpinan memotivasi bawahan antara lain melalui rapat, bimbingan, ceramah-ceramah. Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada jamaah haji, kata kunci yang sering dikemukakan oleh pimpinan adalah “Jamaah harus kita layani sebaik-baiknya, kalau tidak ada jamaah haji berarti kita juga tidak ada”. Sedangkan untuk mengukur pelayanan sudah prima jika jamaah merasa nyaman dan tidak ada keluhan tentang pelayanan petugas.

Biaya Transportasi Lokal

Di Sumut tidak ada biaya transportasi lokal (dari kabupaten tempat domisili jamaah menuju bandar udara embarkasi) yang dibebankan kepada jamaah. Transportasi lokal di Sumut justru ditanggung pemda setempat dan bahkan diantar oleh bupati/sekwilda dengan

menggunakan kendaraan darat (bus). Ada juga yang menggunakan pesawat, seperti jamaah dari Nias dan Tapanuli Tengah.

Pembuatan Paspor

Prosedur pembuatan paspor dimulai dari pembuatan berkas dari Kandepag, kemudian dicetak di Kanwil. Setelah selesai dicetak, petugas dari kandepag yang melakukan penempelan foto. Setelah selesai baru dikirim ke pusat.

Manajemen Siskohat

Manajemen Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) memiliki tenaga yang cukup, peralatan yang tersedia juga cukup, bisa *on line* dengan pusat dan beberapa Kandepag. Di tingkat Kandepag belum semuanya bisa *on line*.

Kondisi Asrama Haji

Asrama Haji Medan cukup baik dan tertata rapih, air cukup, tempat tidur tingkat, sebagian – setahap demi setahap – tempat tidur diganti *spring bed* dan sebagian kamar juga sudah dipasang AC. Dulu Asrama Haji Medan melayani 4 provinsi, yaitu Sumut, Padang, Aceh, Kepulauan Riau. Sekarang asrama haji Medan hanya melayani Provinsi Sumut saja. Dengan beban yang lebih ringan asrama haji Medan akan lebih mudah berbenah diri, guna meningkatkan pelayanan jamaah haji.

Pelayanan Jamaah Haji di Kanwil

Pembinaan haji di tingkat Kanwil lebih bersifat perencanaan dan melakukan monitoring. Tapi apabila ada anggota masyarakat yang datang, pegawai di bidang haji akan melayani. Biasanya mereka yang datang secara individu menanyakan masalah pendaftaran, jadwal keberangkatan, kenapa tidak bisa berangkat, dan lain-lain.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan haji di Kanwil antara lain:

1. Tingkat keinginan yang tinggi dari jamaah untuk menunaikan ibadah haji atas dasar syariat ataupun mungkin ada juga karena faktor peningkatan status sosial.
2. Adanya regulasi yang mengatur pelayanan terhadap jamaah haji.

3. Dukungan dari pemerintah kabupaten/kota kecuali daerah yang penduduk muslimnya minoritas. Tapi ada juga pemerintah daerah minoritas muslim yang ingin membangun citra tidak meng-anaktirikan umat muslim, seperti Pemda Nias yang memberikan biaya kepada jamaah haji dari dana APBD, meski jumlah jamaahnya hanya 7 orang.

Faktor Penghambat Pelayanan Jamaah Haji

1. SDM yang dimiliki Departemen Agama, khususnya di tingkat KUA yang baru 2 tahun dibebani tugas pelayanan haji, apalagi Kepala KUA belum pernah menunaikan ibadah haji. Padahal banyak calon jamaah yang mencari info haji ke KUA. Tapi info haji belum tentu bisa diperoleh di KUA. Padahal idealnya masyarakat menanyakan masalah agama termasuk masalah ibadah haji ke KUA.
2. Perangkat siskohat hanya ada di bank, belum ada di Kandepag.

Pada umumnya jamaah dari kalangan kelas menengah ke bawah, ada yang tidak tamat SD bahkan buta huruf. Profil jamaah yang sedemikian rupa menyulitkan pelayanan dan pembinaan haji. Info haji ada yang dalam bentuk brosur, tentu hal ini sulit untuk bisa diterima oleh jamaah yang buta huruf. Demikian pula jika pembinaan dilakukan dengan metode ceramah, daya tangkap mereka tentu memiliki kesenjangan yang jauh berbeda antara mereka yang memiliki latar pendidikan yang cukup dengan jamaah yang buta huruf. Sehingga perlu direncanakan adanya klasifikasi pembinaan jamaah berdasarkan latar belakang pendidikan calon jamaah.

Manajemen Pelayanan Haji KUA Medan Selayang

Peran KUA dalam pembinaan calon jamaah haji berdampak, antara lain:

1. Meningkatkan kelancaran dan efektifitas pembinaan calon jamaah, khususnya di bidang manasik haji.
2. Mendekatkan dan memudahkan jamaah mendapatkan informasi dan pembinaan manasik karena berada dalam satu wilayah (kecamatan).
3. Membantu meringankan sebagian tugas Kandepag di bidang haji.

4. Ikut mensosialisasikan persoalan haji di kalangan masyarakat secara langsung.
5. Meningkatkan aktivitas dan prestasi KUA.

Beberapa Masalah yang Dihadapi KUA Medan Selayang

1. Dana terbatas dan cairnya terlambat, sehingga bisa mengganggu dalam pelaksanaan latihan manasik di KUA.
2. Menambah beban tugas KUA, sementara SDM relatif kurang (pegawai KUA sangat terbatas jumlahnya).
3. Buku manasik haji terlambat diterima KUA.
4. Keterbatasan wawasan tentang haji, lantaran kepala KUA belum pernah menunaikan ibadah haji.

Manajemen Pelayanan Haji di Kandepag Kabupaten Deli Serdang

Nama dan Struktur Kasi Haji

Nama dan struktur Kasi Haji di Kandepag Kabupaten Deli Serdang terdiri atas: Kasi Haji, Syawal Harahap, S.Ag, (IIId); Ilyas, S.Ag, (III/b), Parlaungan Harahap, SA, (III/a).

Daftar Kegiatan Penyelenggaraan Urusan Haji

Tahun 2003

Jenis Kegiatan:

1. Penyuluhan haji;
2. Mempersiapkan alat-alat kelengkapan administrasi pendaftaran haji (tanda pendaftaran, buku pendaftaran dan lain-lain);
3. Penyebarluasan Keppres tentang besarnya ONH;
4. Membuat edaran tentang tata cara syarat-syarat pendaftaran haji;
5. Mengambil alat-alat perlengkapan pendaftaran (Surat pernyataan, blangko laporan mingguan);
6. Menerima pendaftaran calon haji;
7. Membuat laporan mingguan/bulanan dan laporan akhir pendaftaran;

8. Membuat daftar manifes;
9. Penulisan paspor;²⁴
10. Membuat daftar pramanifes;
11. Mensortir paspor;
12. Mengantar paspor ke tk I;²⁵
13. Mengirim/mengantar daftar pramanifes;
14. Melaksanakan latihan manasik haji;
15. Mengambil kopor calon haji ke tk I;
16. Membagikan kopor kepada calon haji;
17. Membuat Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA);
18. Menyampaikan SPMA kepada calon haji;
19. Menyiapkan tanda pengenal calon haji;
20. Menyiapkan spanduk dan stiker tanda masuk ke Asrama Haji (untuk mobil pengantar jamaah);
21. Mempersiapkan sarana pemberangkatan calon haji (Bus, Foredes, petugas dan lain-lain);
22. Acara pemberangkatan/mengantar calon haji ke Asrama Haji;
23. Menyiapkan spanduk/stiker tanda penjemput haji (untuk bus penjemput);
24. Mempersiapkan penjemput jamaah haji (bus petugas penjemput);
25. Penjemputan jamaah haji ke Asrama Haji;
26. Acara sambutan;
27. Laporan jamaah haji yang sudah berangkat.

Pembuatan Paspor

Biaya pembuatan paspor pernah dijelaskan dari DPRD Komisi IX, namun sampai sekarang ketentuan biaya pembuatan paspor di tingkat II belum diterima pihak Kandepag/Kasi Haji.

Pembuatan paspor pada tahun lalu (2006) masih secara manual, ditulis tangan. Sekarang pembuatan paspor *disetting* dengan

²⁴Sekarang tidak ada lagi pekerjaan penulisan paspor di Kandepag, karena sekarang dicetak langsung (*computerized*) lengkap dengan nama dan identitas pemegang paspor- di Kanwil. Dalam proses pencetakan tersbut Kasi Haji diundang ke Kanwil untuk ikut menyaksikan.

²⁵Sekarang tidak ada lagi pekerjaan mengantar paspor ke tk I. Karena paspor sudah dicetak di tk. I, sekarang pekerjaannya berupa penandatanganan paspor di tk I.

menggunakan komputer dan langsung dicetak. Dengan komputerisasi pembuatan paspor lebih efektif dan efisien. Kasi Haji bertugas menyelesaikan pembuatan paspor, berupa kegiatan menempel foto. Pekerjaan tersebut dilakukan di Asrama Haji Medan selama seminggu.

Namun hingga sekarang, dana belum turun, kegiatan dilakukan dengan dana bon, yang ditanggung Kanwil hanya penginapan.

Pembinaan Jamaah Haji

Pembinaan atau bimbingan jamaah haji di Kabupaten Deli Serdang direncanakan pada 7 titik tempat penyelenggaraan, dari 16 kecamatan yang memiliki calon jamaah haji.²⁶ Tempat bimbingan calon jamaah haji di 7 titik ini sudah dipertimbangkan jaraknya dari beberapa kecamatan yang tergabung di dalamnya. Yaitu berdasarkan pertimbangan lokasi kecamatan yang dipilih berada di tengah-tengah kecamatan yang tergabung, misalnya lokasi Kecamatan Galang yang menjadi salah satu tempat di antara 7 titik tersebut, berada Kecamatan Bungur Purba dan Pagar Merbau. Dengan demikian jarak tempuh paling jauh dari tempat calon jamaah sekitar 30 menit.

Pembinaan yang dilakukan oleh Kandepag sebanyak 4 kali pertemuan. Sedangkan KUA Kecamatan sebanyak 10 kali pertemuan.

Biaya Pembinaan

Biaya pembinaan haji di tingkat Kandepag sebesar Rp 2 juta, penggunaannya meliputi:

1. Untuk biaya administrasi manasik haji.
2. Biaya ATK.
3. Biaya pelaksanaan bimbingan, meliputi: transport dan honor tutor, serta transport jamaah.

Bagi KUA yang tidak memiliki calon jamaah, berdasarkan penjelasan dari salah seorang pejabat Kanwil di Asrama Haji bahwa, pembinaan haji dilakukan dengan mengundang masyarakat muslim

²⁶Kabupaten Deli Serdang terdiri dari 22 kecamatan, yang memiliki calon jamaah haji 16 kecamatan, sisanya 6 kecamatan tidak mempunyai calon jamaah.

sebagai sasaran pembinaan.

Perencanaan

Perencanaan pembinaan calon jamaah haji di Kandepag Kabupaten Deli Serdang secara tertulis dalam bentuk buku tidak ada. Perencanaan yang ada sekadar berupa jadwal kegiatan, misalnya:

1. Tanggal 4 Agustus 2007 diadakan pembinaan terhadap jamaah haji non KBIH.
2. Tanggal 9 Agustus 2007 diadakan pembinaan jamaah haji KBIH.
3. Tanggal 5 September 2007 akan diselenggarakan pembinaan di kecamatan.
4. Pada bulan September belum ditentukan tanggalnya akan diadakan pembinaan terhadap jamaah KBIH di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Deli Serdang, bekerjasama dengan Pemda Kabupaten Deli Serdang.

Pendaftaran Calon Jemaah Haji

Prosedur pendaftaran calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

1. Calon Jamaah mendatangi Kandepag untuk memperoleh Surat Permohonan Pendaftaran Haji (SPPH). Syarat-syarat untuk mendapatkan SPPH adalah:
 - a. Menyerahkan foto kopi KTP 2 lembar;
 - b. Menyerahkan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar.
2. SPPH kemudian diisi dan ditandatangani oleh Kasi Haji (pelimpahan dari Kepala Kandepag) dan dicatat dalam buku pendaftaran.
3. Dengan membawa SPPH yang sudah diisi secara lengkap dan sudah ditandatangani Kasi Haji, yang bersangkutan menuju bank yang ia pilih dan membayar ONH sebesar 20 juta rupiah ditambah biaya pembukaan rekening (20-50 ribu rupiah, tergantung ketentuan masing-masing bank) bila yang bersangkutan belum memiliki rekening di bank yang dituju.
4. Setelah calon haji tersebut mendapat porsi kemudian menyampaikan bukti setoran kembali ke kandepag.

5. Selanjutnya menunggu turunnya Keppres pelunasan ONH. Setelah Keppres tersebut turun dan diumumkan kepada masyarakat untuk melunasi ONH sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan di masing-masing Bank Penerima Setoran (BPS).
6. Setelah memperoleh bukti pelunasan dari BPS, kemudian bukti tersebut diantarkan ke Kandepag, selanjutnya oleh Kandepag diteruskan ke Bidang Haji Kanwil dan Pusat. Untuk itu disertakan pas foto sejumlah 44 lebar ukuran 3x4 dan 6 lembar ukuran 4x6.
7. Setelah itu dibuatkan paspor haji.

SDM Kasi Haji.

Berkenaan dengan kualitas SDM Seksi Haji Kandepag Deli Serdang, Kepala Seksi mengatakan indikator kualitasnya diukur dari kinerja mereka, yang jelas mereka sudah bisa membantu pekerjaan Kasi Haji. Namun yang pasti secara kuantitatif jumlah mereka masih kurang. Idealnya jumlah staf di seksi haji setitar 5-6 orang.

Bimbingan Calon Jamaah

Metode bimbingan jamaah haji di Kabupaten Deli Serdang antara lain metode ceramah, dengan properti berupa OHP, klip foto-foto perjalanan haji, miniatur Ka'bah yang baru diterima pihak seksi haji sekitar 5 bulan yang lalu.

Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung kelancaran pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji antara lain:

1. Ketersediaan dana yang cukup;
2. Kualitas dan dedikasi staf seksi haji;
3. Calon jamaah haji yang memiliki keinginan yang tinggi untuk melaksanakan ibadah haji.

Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji di Deli Serdang antara lain: Sarana (tempat pelaksanaan) yang kurang memadai. Di mana kadang-kadang di tempat pelaksanaan bimbingan tidak ada stop kontak listrik.

Calon Jamaah yang Mendaftar Di luar Wilayah

Di wilayah Deli Serdang banyak calon jamaah yang mendaftar di Kota Medan. Calon jamaah yang banyak mendaftar di Deli Tua, Per-cut Situan, Sunggal dan Hamparan Perak.

Faktor-faktor penyebab banyaknya calon jamaah haji (penduduk Deli Serdang) yang mendaftar di Kota Medan antara lain:

1. Wilayah hukum bank tempat setor calon jamaah masuk Kota Medan.
2. Fasilitas yang diberikan Pemkot Medan lebih tinggi dibandingkan Pemda Deli Serdang. Pemda Deli Serdang baru mulai tahun kemarin (Tahun 2006) memberikan insentif kepada calon jamaah haji sebesar Rp 300 ribu, sekarang (tahun 2007) menurut rencana akan dinaikan menjadi Rp 500 ribu, sedangkan Pemkot Medan sekarang memberikan *living cost* 500 real.

Petugas Kloter dan Non Kloter

Proses rekrutmen petugas kloter dan non kloter di Deli Serdang berdasarkan surat dari Kanwil tentang penyeleksian pegawai Depag sebagai calon petugas, TPHI 2 orang dan TPIH 2 orang. Untuk itu Kandepag Kab Deli Serdang membuat pengumuman tentang syarat-syarat calon petugas sebagaimana yang telah ditetapkan Kanwil. Kemudian dibentuk panitia yang bertugas menerima pendaftaran dan melakukan seleksi administrasi.

Setelah para calon lulus seleksi administrasi, mereka menempuh berbagai macam seleksi. Menurut informan kami, seleksi calon petugas haji ini belum ada pedomannya. Seleksi yang dilakukan di Kandepag Kab Deli Serdang meliputi seleksi baca al-Quran, bimbingan manasik haji, keserasian dalam memimpin anggota dan lain-lain. Penguji dalam seleksi ini diambil dari KBIH setempat.

Penetapan Kloter

Penetapan Kloter di Deli Serdang berbentuk *qur'ah*. Berdasarkan manifes yang dibuat pihak Kasi Haji berjumlah 337 jamaah (kurang 1 kloter). Untuk menggenapi 1 kloter, jamaah Deli Serdang digabung dengan jamaah Serdang Bedagai. Karena kondisi ini, maka suami-isteri atau *mahram* dapat berangkat dalam 1 kloter, bahkan dalam 1 regu.

Kendala Pelayanan Haji

Kendala pelayanan haji di Deli Serdang antara lain – menurut penuturan Kasi Haji – antara lain: ruangan kantor Kasi Haji Kandepag Kab. Deli Serdang dilihat dari sisi luasnya bangunan kurang memadai; mesin ketik dan komputer tidak ada.

Proses Pemeriksaan Kesehatan

Untuk pemeriksaan kesehatan calon haji di Kabupaten Deli Serdang ada 7 dokter yang ditugaskan Dinas Kesehatan Kabupaten dan ada 7 puskesmas yang ditetapkan sebagai tempat pemeriksaan. Menurut keterangan informan kami, persebaran lokasi ketujuh puskesmas tersebut relatif cukup merata dan mudah dijangkau oleh calon haji di seluruh wilayah Kabupaten Deli Serdang. Pada saat penelitian ini dilaksanakan belum diketahui kapan pemeriksaan kesehatan dimulai.

Upaya Peningkatan Pelayanan Haji

Dalam upaya meningkatkan pelayanan calon jemaah haji, Kandepag Kab Deli Serdang telah melakukan pembenahan-pembenahan, antara lain:

1. Membenahi ruangan seksi haji dan menyediakan kursi tamu supaya calon haji tidak berdiri sewaktu menunggu proses pengu-rusan, seperti yang terjadi tahun lalu.
2. Mendatangi KBIH-KBIH dan menganjurkan agar mematuhi peraturan-peraturan yang telah dibuat. Misalnya, pakaian sera-gam sudah dibuat dengan warna hijau telur asin. Dengan demikian tidak ada baju seragam dengan warna lain.

Pelayanan Haji KUA Tanjung Morowa

Peran KUA dalam pelayanan haji antara lain memotivasi masyarakat untuk segera menunaikan ibadah haji, dengan cara mengadakan penyuluhan melalui lembaga-lembaga *perwiraan* tentang kewajiban menunaikan ibadah haji, terutama bagi yang mampu. Selain itu, dalam sekali sebulan diadakan pertemuan jemaah, sehingga dapat mendorong yang lain untuk segera menunaikan ibadah haji. Pertemuan semacam ini biasanya dilakukan kerja sama antara IPHI dengan KUA.

Calon jemaah haji di wilayah kerja KUA Tanjung Morowa terdapat masalah-masalah, antara lain:

1. Pendidikan calon jemaah relatif rendah, rata-rata tamat SD-SLTP.
2. Pemahaman tentang ibadah, terutama ibadah haji sangat rendah.
3. Ibadah haji yang selalu dikesankan luar biasa, sangat mempengaruhi mental para calon jemaah. Misalnya, ada jemaah yang kesasar menjadikan calon jemaah menjadi tercekam rasa ketakutan.
4. Calon jemaah menginginkan jalan pintas sejak proses pendaftaran. Mereka sangat membutuhkan bimbingan sejak dari pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci. Akibatnya jemaah sangat tergantung kepada KBIH.
5. KBIH melihat adanya peluang bisnis jasa bimbingan haji, Kebimbingan dan ketakutan calon jemaah dimanfaatkan KBIH. Misalnya, calon jemaah ditakut-takuti dengan suasana lempar jumrah, yang sering menelan korban.

Kendatipun demikian pelayanan calon jemaah haji di wilayah kerja KUA Tanjung Morowa cukup baik. Misalnya proses pembayaran di BRI cukup lancar ± 2 jam, ada ruangan khusus bagi pelayanan calon jemaah; pemeriksaan kesehatan cukup lancar ± 2 jam.

Faktor Pendukung

Di wilayah kerja KUA Tanjung Morowa, terdapat beberapa faktor pendukung bagi kelancaran pelaksanaan pelayanan haji, antara lain:

Ada kerjasama antara pihak KUA, IPHI dan KBIH. Bahkan perusahaan-perusahaan yang ada di wilayah tersebut banyak yang bersedia menyediakan gedung pertemuan termasuk sarana papan tulis, *sound system* untuk pembinaan calon jamaah haji. Meskipun menyewa tapi dengan biaya ringan.

Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor penghambatnya antara lain:

1. Terbatasnya dana yang tersedia untuk pembinaan calon jamaah haji.
2. Adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama KBIH.
3. Kalau KUA mengadakan bimbingan dari awal banyak calon jamaah yang ikut. Akan tetapi ada KBIH yang merasa tersaingi.

Pelayanan Haji KUA Kec Lubuk Pakam

Upaya pelayanan haji yang dilakukan pihak KUA Lubuk Pakam antara lain, berupaya memotivasi masyarakat untuk segera menunaikan ibadah haji. Dalam upaya ini KUA memanfaatkan lembaga yang ada di masyarakat seperti pengajian dan perwiridan. Selain itu dalam rapat koordinasi dengan Muspika, pihak KUA juga memanfaatkannya untuk memotivasi bagi para pejabat dan PNS yang sudah mampu untuk segera menunaikan ibadah haji.

Dalam bimbingan ibadah haji, KUA Lubuk Pakam menggunakan metode diskusi, peragaan dan praktik secara langsung, seperti mengenakan baju ihram, tawaf, dan sa'i. Untuk praktik lempar jumrah dilakukan pihak KBIH.

Dalam pelaksanaan pembinaan yang dilakukan KBIH, Kepala KUA ditunjuk sebagai instruktur.

Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan pembinaan jamaah haji, di Lubuk Pakam terdapat beberapa faktor pendukung, antara lain.

1. Pembinaan haji didukung oleh dana yang cukup (meski menurut KUA kecamatan lain dana yang tersedia dipandang tidak cukup).

2. Tersedia fasilitas berupa tempat penyelenggaraan pembinaan.
3. Ada kerja sama dengan KBIH.

Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat bagi pelayanan haji, khususnya pembinaan calon jamaah. Antara lain adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama KBIH, masing-masing mencari anggota (calon jamaah).

Kesimpulan

1. Manajemen haji di Provinsi Sumatera Utara, dengan contoh kasus di Kota Medan dan Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2006 dapat dikategorikan cukup baik. Namun, di sisi lain, masih banyak calon jamaah haji dari Deli Serdang yang mendaftar di wilayah Kota Medan. Namun, dalam hal ini, bukan merupakan kesalahan pihak Dep. Agama tapi lebih dikarenakan kesalahan Dep. Dalam Negeri cq kelurahan dan kecamatan yang menerbitkan KTP kepada bukan penduduknya.
2. Pihak KUA merasa canggung dalam pelayanan dan pembimbingan haji karena tugas dan kewenangannya yang masih sangat terbatas dan belum jelas.
3. Masih terbatasnya dana yang tersedia untuk pembinaan calon jamaah haji.
4. Terlambatnya penerimaan buku bimbingan manasik haji ke tangan calon jamaah.

Rekomendasi

1. Untuk membenahi manajemen pelayanan calon jamaah haji, khususnya berkenaan dengan pendaftaran calon jamaah ke daerah/kota, hendaknya ada koordinasi antara Dep. Agama dan Dep. Dalam Negeri berkenaan dengan pencegahan penerbitan KTP ganda.
2. Peran KUA dalam memberikan bimbingan haji dan sosialisasi peraturan pemerintah tentang haji perlu diberikan kewenangan yang lebih luas sehingga dapat memotivasi petugas dari KUA da-

lam menggalakkan jamaah haji mandiri.

3. Buku manasik haji sebaiknya jauh sebelum pelaksanaan pembimbingan ibadah haji sudah disampaikan kepada jamaah, paling tidak sudah ada di daerah (tingkat kota/kabupaten); atau pencetakan buku manasik dapat dilakukan (dianggarkan) di tingkat I sehingga distribusinya tidak terlalu jauh, sehingga keterlambatan distribusi tidak akan terjadi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Ansari. *Sistem Rekrutmen dan Pengelolaan Calon Haji KBIH Kota Medan*. Medan: Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara. 2005.

Deli Serdang dalam Angka 2006. Kantor Statistik Kabupaten Deli Serdang.

Kebijaksanaan Teknis, Program Kerja dan Uraian Tugas Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf Tahun 2006, Kantor Wilayah Departemen Agama Pro-vinsi Sumatera Utara.

Kebijaksanaan Teknis, Program Kerja dan Uraian Tugas Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf Tahun 2007. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara.

Laporan Gubernur Koordinator Penyelenggaraan Haji Sumatera Utara pada Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1427H/2006M, Tanggal 11 sd 12 Maret 2007 di Jakarta.

Medan dalam Angka 2006. Kantor Statistik Kota Medan.

Sumatera Utara dalam Angka 2006. Kantor Statistik Provinsi Sumatera Utara.

Sejarah dan Profil Asrama Haji Embarkasi Medan. Badan Pengelola Asrama Haji Medan, 2006.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI SUMATERA BARAT

Muh. Nahar Nahrawi & Eko Aliroso²⁷

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografi

Kota Padang

Kota Padang yang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Barat, terletak di pantai barat Pulau Sumatera dan berada 0°44'00" dan 1°08'35" Lintang Selatan serta antara 100°05'05" dan 100°34'09" Bujur Timur. Menurut PP. No. 17 Tahun 1980, luas Kota Padang adalah 694,96 km² atau setara dengan 1,65% dari luas Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang terdiri dari 11 kecamatan dengan kecamatan terluas adalah Koto Tengah yaitu mencapai 232,25 km² Dari keseluruhan Kota Padang sebagian besar berupa hutan lindung (51,01%). Wilayah Kota Padang di samping berupa daratan di Pulau Sumatera, juga meliputi 19 pulau di mana Pulau Bintangur merupakan pulau terbesar dengan luas 56,78 ha, kemudian Pulau Sikuai di Kecamatan Bungur Teluk Kabung seluas 48,12 ha, dan Pulau Toran di Kecamatan Padang Selatan dengan luas 33,67 ha.

Ketinggian wilayah Kota Padang sangat bervariasi, yaitu antara 0-1853 m di atas permukaan air laut dengan daerah tertinggi adalah Kecamatan Lubuk Kilangan. Kota Padang memiliki banyak sungai yaitu 5 sungai besar dan 16 sungai kecil, dengan sungai terpanjang yaitu Batang Kandis sepanjang 20 km. Sedangkan tingkat curah hujan mencapai rata-rata 414,44 mm/bulan dengan rata-rata hari hujan 17 hari per bulannya pada tahun 2005. Suhu Udara cukup

²⁷M. Nahar Nahrawi adalah Profesor Riset dan Ahli Peneliti Utama Puslitbang Kehidupan Keagamaan, sedangkan Eko Aliroso adalah Litkayasa Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

tinggi yaitu antara $22,6^{\circ}$ - $32,1^{\circ}$ C dengan kelembaban berkisar antara 77-84 %.

Kabupaten Padang Pariaman

Kabupaten Padang Pariaman yang terletak antara $0^{\circ}11'$ - $0^{\circ}49'$ Lintang Selatan dan $98^{\circ}36'$ - $100^{\circ}28''$ Bujur Timur, memiliki wilayah seluas 1.328,79 km², dengan panjang garis pantai 60,50 km². Luas daratan Kabupaten Padang Pariaman setara dengan 3,15 % luas daratan Provinsi Sumatera Barat. Sampai akhir tahun 2004, Kabupaten Padang Pariaman terdiri dari 17 kecamatan di mana Kecamatan 2 x 11 Kayu Tanam memiliki wilayah paling luas yaitu 228,70 km² sedangkan Kecamatan Sintuk Toboh Gadang memiliki luas terkecil, yakni 25,56 km². Jumlah curah hujan tercatat rata-rata 442,80 mm/bulan pada tahun 2004.

2. Kependudukan

Penduduk Provinsi Sumatera Barat dari data pada tahun 2005 berjumlah 4.555.819 jiwa yang terdiri dari 2.248.970 jiwa laki-laki dan 2.306.840 jiwa perempuan dan tersebar di 12 kabupaten dan 7 kota.¹⁾ Sedangkan untuk Kota Padang, penduduk berjumlah 801.344 jiwa dan yang berjenis kelamin laki-laki pada tahun 2005 berjumlah 395.711 jiwa serta perempuan berjumlah 405.633 jiwa yang tersebar di 11 kecamatan dengan kepadatan penduduk rata-rata 1.153 orang/km². Kecamatan terbanyak jumlah penduduknya adalah Koto Tangah dengan penduduk berjumlah 148.264 jiwa, namun karena wilayahnya paling luas hingga mencapai 33% dari luas Kota Padang, maka tingkat kepadatan penduduknya termasuk rendah yaitu 638 jiwa/km². Sedangkan di Kecamatan Padang Selatan yang berpenduduk 60.022 jiwa dan terdiri dari 29.991 jiwa laki-laki dan 30.031 jiwa perempuan serta kepadatan penduduknya mencapai 5.984 jiwa/km²

¹⁾Sumber: BPS, Hasil Survey Penduduk Antar Sensus, 2005 dalam *Sumatera Barat Dalam Angka 2005*

Sedangkan di Kabupaten Padang Pariaman penduduknya berjumlah 375.538 jiwa dan terdiri dari 183.225 jiwa laki-laki serta 192.313 jiwa perempuan dengan tingkat kepadatan penduduk 382,62 jiwa/km². Kemudian Kecamatan VII Koto Sungai Sarik berpenduduk 32.353 jiwa yang terdiri dari 15.138 jiwa laki-laki dan 17.215 jiwa perempuan, sementara di Kecamatan IV Koto Aur Malintang hanya berpenduduk 18.450 jiwa yang meliputi 9.017 jiwa laki-laki dan 9.433 jiwa perempuan.

3. Kehidupan Keagamaan

Kondisi Umat beragama

Umat Islam di Provinsi Sumatera Barat dari data yang diperoleh secara prosentase sebesar 97,780 % dari keseluruhan jumlah penduduk, kemudian disusul umat Kristen sebesar 1,164%, Katolik 0,914%, Hindu 0,006%, 0,117% dan lainnya 0,019%. Sedangkan di Kota Padang sendiri penduduk yang beragama Islam pada tahun 2005 berjumlah 777.053 jiwa di mana pada tahun 2004 berjumlah 756,014 jiwa. Umat Kristen pada tahun 2004 berjumlah 6.815 jiwa dan pada tahun 2005 berjumlah 6.740 jiwa. Umat Katolik pada tahun 2004 berjumlah 10.774 jiwa dan pada tahun 2005 berjumlah 11.292 jiwa. Jumlah umat Hindu pada tahun 2004 berjumlah 1.003 jiwa dan pada tahun 2005 bertambah 114 jiwa menjadi 1.117 jiwa. Umat Buddha pada tahun 2004 berjumlah 10.134 jiwa dan pada tahun 2005 tinggal 5.142 jiwa.

Jumlah umat Islam di Kabupaten Padang Pariaman pada tahun 2003 adalah sebesar 396.951 jiwa dan pada tahun 2004 menurun menjadi 389.269 jiwa. Umat Kristen pada tahun 2003 berjumlah 350 jiwa dan pada tahun 2004 bertambah 3 jiwa menjadi 353 jiwa. Jumlah umat Katholik dari tahun 2003 hingga tahun 2004 tidak mengalami perubahan dan tetap berjumlah 458 jiwa. Untuk umat Hindu, Buddha dan lainnya tidak tersedia datanya.

Kondisi Rumah Ibadat

Jumlah rumah ibadat umat beragama di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2005, untuk rumah ibadat umat Islam seperti masjid dan mushalla tetap dan tidak mengalami

perubahan, yaitu seperti Masjid berjumlah 4.492 buah dan mushalla/langgar berjumlah 10.949 buah. Demikian pula yang terjadi dengan tempat ibadah umat Kristen seperti gereja yang tetap berjumlah 39 buah dan Rumah Kebaktian berjumlah 1 buah, gereja Katolik juga tetap berjumlah 15 buah, vihara Buddha tetap berjumlah 6 buah.

Untuk Kota Padang sendiri rumah ibadat umat Islam seperti masjid pada tahun 2004-2005 tetap berjumlah 453 buah dan Mushalla 769 buah. gereja Kristen pada tahun 2004-2005 tetap berjumlah 8 buah demikian pula yang terjadi dengan gereja Katolik dan vihara Buddha masing-masing tetap berjumlah 3 buah. Sementara di Kabupaten Padang Pariaman kondisi tempat ibadah umat beragama pada tahun 2004 – 2005 juga tidak mengalami perubahan seperti masjid berjumlah 303 buah, mushalla 1.214 buah. Di kabupaten ini untuk umat Kristen hanya terdapat 1 buah Rumah Kebaktian dan 3 buah gereja Katolik.

B. Temuan Hasil Penelitian

Manajemen Pelayanan Haji di Kanwil Depag Provinsi Sumatera Barat

1. Sekilas tentang Struktur Organisasi Bidang HAZAWA

Bidang Penyelenggara Haji di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sumatera Barat menurut nomenklatur yang sekarang adalah Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf (HAZAWA) yang dikomandani seorang Kepala Bidang yang dibantu oleh beberapa Kepala Seksi dan staf, di antaranya adalah Kepala Seksi Penyuluhan Haji dan Umrah serta Kepala Seksi Pembinaan Jamaah dan Petugas (Binjagas) yang masing-masing dibantu oleh dua orang staf. Kemudian Kepala Seksi Perjalanan dan Sarana Haji, Kepala Seksi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf (Zawa) dan Kepala Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf yang masing-masing Seksi dibantu oleh 3 (tiga) orang Staf.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf (HAZAWA)

Bidang Penyelenggara Haji, Wakaf dan Zakat ini mempunyai tugas pokok dan fungsi: membantu sebagian kecil tugas pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan terhadap kegiatan operasional kegiatan haji, zakat dan wakaf berikut pengawasan dan pengendaliannya.

3. Perencanaan

Persiapan Pelayanan dan Fisik

Langkah awal yang selama ini dilakukan oleh Bidang Hazawa ialah membentuk tim persiapan Embarkasi/debarkasi Haji Padang. Tim ini bertugas menginventarisir nama-nama dan lembaga yang terlibat dalam rangka mengusulkan pembentukan baik Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) maupun Pembantu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPPIH) untuk diterbitkan dan ditandatangani oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI di Jakarta.

Sehubungan jamaah calon haji yang diberangkatkan/dipulangkan bukan hanya dari Provinsi Sumatera Barat saja, namun terdapat pula Jamaah dari Provinsi Bengkulu dan sebagian kabupaten di Provinsi Jambi yang menggunakan Embarkasi/Debarkasi Padang ini, maka beban tim panitia persiapan juga bertugas melakukan pendekatan dan koordinasi dengan kedua provinsi tersebut.

Selain itu kegiatan tersebut adalah melakukan perekrutan tenaga pemandu, perekrutan dan pelatihan petugas kloter serta sosialisasi tabungan haji dengan mengirimkan Surat Edaran ke Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Kabupaten/Kota, mengadakan tatap muka, temu pers dan penyebaran *press release*. Selanjutnya dilakukan sosialisasi tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan batas akhir bagi peserta Tabungan Haji Indonesia (THI) selain itu juga menyelesaikan dokumen calon jamaah haji yang mendaftar di luar jadwal.

Di samping tugas tersebut di atas tim panitia persiapan juga melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana fasilitas para jamaah nantinya termasuk di antaranya perbaikan/renovasi dan pengecatan yang terkait dengan kenyamanan jamaah, serta pe-

nyediaan: ruang kesehatan, peralatan medis, sarana transportasi darat, mobil *for rider* mengawal antar/jemput ke batas daerah, *sound system* per kamar, becak, gerobak sampah/barang dan rambu-rambu parkir.

Beberapa contoh implementasi dari manajemen kerjasama antara jajaran Pemerintah Daerah dengan Kanwil Departemen Agama di antaranya adalah:

Tugas dan Tanggungjawab Kanwil Dep. Agama

- a. Melaksanakan rapat *qura'ah* kloter Bengkulu, Jambi dan Sumatera Barat;
- b. Monitoring pendaftaran;
- c. Mengumpulkan setoran lunas ibadah haji;
- d. Mengecek data pencetakan paspor;
- e. Menyerahkan paspor calon jamaah haji ke kota/kab;
- f. Mengamati, meneliti keabsahan paspor calon jamaah haji Sumatera Barat;
- g. Mengepak dan mengirimkan serta menjemput paspor Sumatera Barat ke tim visa Jakarta;
- h. Membuat data pra manifes dan rancangan kloter Sumbar;
- i. Melaksanakan penataran kepala regu dan kepala rombongan;
- j. Menetapkan anggota perwakilan Bengkulu, Jambi dan Sumbar;
- k. Memproses paspor per kloter.

Tugas dan Tanggungjawab Pemerintah Daerah

- a. Penyediaan peralatan medis;
- b. Menyediakan sarana transportasi darat Asrama Haji – Bandara Internasional Minangkabau – Asrama Haji;
- c. Menyediakan *sound system* per kamar minimal untuk 450 calon jamaah haji;
- d. Melengkapi sarana penerangan listrik dan pengadaan sarana air bersih dan sebagainya.

4. Pelaksanaan

Gambaran Umum Pelaksanaan

Calon jamaah yang terdaftar sejak tahun 2004–2007 berjumlah 22.500 orang. Dari jumlah tersebut belum tentu pada tahun yang bersangkutan bisa berangkat menunaikan ibadah haji, dikarenakan mereka baru terdaftar pada Bank karena baik yang telah melunasi iuran ONH maupun yang belum, mereka berhak terdaftar dan mendapatkan nomor urut/porsi pemberangkatan sepanjang belum melebihi porsi yang telah ditetapkan Pusat. Porsi (kuota untuk tingkat provinsi) Sumatera Barat (yang melalui Embarkasi Sumatera Barat) maksimal 4.347 orang. Untuk tahun 2007/2008 Provinsi Sumatera Barat mendapat jatah/porsi sebesar 4.360 orang.

Sejak Sumatera Barat ditetapkan sebagai salah satu Embarkasi di Indonesia, maka jamaah haji yang diberangkatkan melalui Embarkasi Sumatera Barat bukan saja yang berasal dari internal daerah tersebut, namun terdapat pula calon jamaah haji dari Provinsi Jambi dan Provinsi Bengkulu yang langsung di bawah koordinasi Embarkasi Sumatera Barat.

Menurut Kepala Seksi Perjalanan dan Sarana Haji (Tasman Khaidir), jamaah haji dari Provinsi Sumatera Barat terdapat 5 kabupaten yang tergabung dalam Embarkasi Sumatera Barat, yaitu Kabupaten Kerinci, Kabupaten Muara Tebo, Kabupaten Muara Bungo, Kabupaten Marangin dan Kabupaten Sorolangun. Kelima kabupaten tersebut masuk kedalam Embarkasi Sumatera Barat karena pertimbangan jarak secara geografis sehubungan kelima kabupaten tersebut berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat di samping jarak tempuh lebih dekat ke Kota Padang dari pada ke Kota Jambi.

Untuk mengatur tentang pelayanan haji yang meliputi 3 provinsi tersebut tertuang dalam *Memorandum of Understanding* (MOU) atau Peraturan Bersama 3 Gubernur. Salah satu hasil MOU yang diimplementasikan di lapangan yang mencerminkan toleransi dan etika sosial adalah bahwa rombongan jamaah calon haji dari Provinsi Bengkulu dan Jambi dipersilahkan untuk memilih kelompok terbang (kloter) terlebih dahulu (dianggap sebagai tamu), sedangkan jamaah calon haji tuan rumah belakangan.

Untuk tahun 2007/2008 pelaksanaan kegiatan persiapan pemberangkatan calon jamaah haji di lingkungan kantor Embarkasi Sumatera Barat pada saat penelitian ini dilakukan adalah pada ta-

hap pengisian paspor jamaah sekaligus *recheck* terhadap nama-nama calon jamaah dalam rangka memastikan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat mempengaruhi kinerja petugas secara keseluruhan.

Di dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah terbentuk sinkronisasi antara Pihak Pemerintah Daerah, Kodam/Poltabes, dengan Pihak Departemen Agama di antaranya adalah pembagian tanggungjawab terhadap pelaksanaan rencana kegiatan Persiapan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Embarkasi/Debar-kasi Sumatera Barat.

5. Hambatan dan Evaluasi

Dari rangkaian kegiatan di atas yang dimulai dengan perencanaan sampai dengan pelaksanaan didapat gambaran bahwa pihak Kanwil Departemen Agama telah melakukan tugas dengan baik, namun beberapa kendala seperti halnya penyelesaian dokumen agak terlambat, sementara para calon jamaah haji sudah selesai melakukan pelatihan manasik. Kondisi tersebut dapat menciptakan image kurang baik terhadap kinerja aparat Departemen Agama di mata masyarakat. Untuk itu keikutsertaan instansi terkait dan KBIH-KBIH sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing sangat membantu kelancaran tugas pekerjaan sehingga akan terbentuk sinergi kinerja sesuai dengan harapan.

Manajemen Pelayanan Haji Kota Padang dan Kab. Padang Pariaman

1. Perencanaan

Sesuai Keputusan Menteri Agama RI No. 373 Tahun 2002, salah satu fungsi Kandepag adalah menyelenggarakan pelayanan haji. Sebagai pelaksana teknis adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh yang di pegang oleh pejabat Kasi setingkat Eselon IV dan membawahi sekitar 6-7 orang staf.

Sebagai pejabat Eselon IV dan dibantu oleh staf yang sangat terbatas. Di kala datang musim haji mereka harus melakukan pekerjaan seperti memberikan penyuluhan, bimbingan, pembinaan

KBIH dan jamaah haji, dokumen perjalanan haji dan pembekalan/akomodasi haji. Karena pekerjaan pelayanan haji di tingkat kabupaten/ kota sudah berulang-ulang setiap tahun maka masing-masing petugas (karyawan) pada seksi ini hampir-hampir sudah hafal dan tidak banyak mengalami kesulitan. Mereka tinggal mengikuti jadwal perencanaan kegiatan juga sudah ada tersusun dari Embarkasi (Kantor Wilayah Departemen Agama Sumatera Barat). Mulai dari prosedur pendaftaran dan pelunasan pembayaran biaya ibadah haji waktu dan prosedur sudah ditentukan oleh Departemen Agama Pusat. Melalui berbagai mass media, KBIH dan perbankan, masyarakat tahu tentang waktu dan prosedur pendaftaran dan pelunasannya. Oleh karena itu, dalam kaitan penyuluhan pendaftaran haji Kandepag tidak memberikan sosialisasi kecuali sejumlah calon haji yang biasanya datang dan bertanya tentang prosedur serta cara-cara mendaftarkan haji. Pelayanan ini tanpa melalui program perencanaan karena tidak ada batasan waktu. Masyarakat calon haji lebih cepat menerima informasi haji dari keluarga dan masyarakat yang baru saja menunaikan ibadah haji atau langsung dari pengurus KBIH.

Sebagai unit teknis pelayanan haji lebih banyak menunggu orang dan pekerjaan yang memerlukan pelayanan segera. Kalaupun ada perencanaan, pelayanan lebih banyak bersifat daftar kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan haji seperti perencanaan kebutuhan administrasi pelayanan, komputer, meja tulis, almari dan sebagainya, serta tugas-tugas rutin seperti penerimaan pendaftaran, pelatihan manasik dan lain sebagainya. Berkaitan dengan tugas-tugas rutin tersebut, dana (anggaran yang diperlukan tidak dapat direncanakan secara nominatif karena anggaran keuangan lebih banyak ditentukan dan didrop dari Kanwil Depag). Jadi, perencanaan keuangan dan sarana pelayanan hanya sekadar menggambarkan kebutuhan riil yang akan terjadi.

2. Pelaksanaan Pelayanan

Sebagaimana telah diurai bahwa jadwal dan sistem pelayanan haji di Kandepag mengacu pada kebijakan yang telah dibuat oleh Kanwil Depag. Termasuk di dalamnya jika ada tamu yang akan mendaftarkan haji. Tugas Kandepag hanya memberikan penjelasan baku, se-

telah itu menghimpun administrasi pendaftaran haji setelah semua persyaratan telah terpenuhi dan selanjutnya dilaporkan ke Kanwil Depag.

Salah satu persyaratan pendaftaran haji ialah dilampirkannya surat keterangan sehat dari dokter puskesmas. Biaya pemeriksaan kesehatan haji telah disamakan se-Sumatera Barat sebesar Rp. 20.000,- dan pemeriksaan selanjutnya menjelang berangkat di kabupaten/kota setempat sebesar Rp.17.000,- (Tujuh belas ribu rupiah) yang meliputi pemeriksaan dokter, vaksinasi maningitis, dan pemeriksaan laboratorium. Penetapan biaya ini berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Barat tanggal 21 Mei 2007 dan berlaku untuk satu musim haji. Dengan adanya SK Gubernur tersebut mencerminkan peningkatan pelayanan terhadap para calon jamaah haji di samping dapat pula mencegah kemungkinan terjadinya pemerasan atau pungutan liar. Menurut informasi dari beberapa sumber baik di Kandepag maupun di Kanwil mengatakan bahwa setiap jamaah yang telah mendaftarkan haji dan telah memperoleh porsi serta telah melunasi biaya ibadah haji di bank tertentu, harus menunggu ketentuan waktu kloter pemberangkatan. Ketentuan tersebut berasal dari hasil rapat pertemuan antara Kanwil Departemen Agama dengan Kandepag se-Sumatera Barat. Meskipun demikian walaupun telah dilakukan koordinasi antara Kanwil Dep. Agama dengan Kantor Dep. Agama di wilayah Embarkasi Sumatera Barat, namun dalam penentuan kloter, regu dan rombongan masih saja sering terjadi permasalahan, sehubungan dengan banyaknya jamaah calon haji yang tidak rela kalau berpisah dengan saudara atau teman-temannya karena berbeda kloter, regu atau rombongan.

Penyelenggaraan haji yang bersifat operasional di tingkat kabupaten maupun kota yakin setelah terbentuknya Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji akan berjalan dengan lancar. Panitia yang dibentuk oleh Walikota/ Bupati setempat, biasanya sekitar bulan Oktober atau Nopember ini bersifat tahunan di mana Walikota/Bupati berfungsi sebagai koordinator penyelenggara ibadah haji di daerahnya.

Dalam kepanitiaan tersebut di atas tampak sekali koordinasi fungsional segenap instansi pemerintah daerah dengan dinas-dinasnya (Dinas Kesehatan dan Dinas Perhubungan) dengan melibat-

kan Sekretaris Daerah beserta staf ditambah dari unsur Kepolisian (Polres) dan TNI (Kodim). Kepanitiaan yang berjumlah $\pm$ 30 orang ini dapat dijadikan indikator tentang kesungguhan pemerintah dalam mengamankan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji di daerah tingkat II. Di samping itu untuk meningkatkan kesehatan dan daya tahan tubuh melawan udara dingin di Saudi Arabia sebelum acara pemberangkatan, setiap jemaah haji dibekali 1 kg daging rendang matang yang berasal dari Gubernur Sumatera Barat.

Dengan partisipasi dan perhatian pemerintah Daerah dalam pelayanan jamaah haji yang maksimal sedikit banyak berpengaruh juga terhadap kinerja pelayanan Kandepag Padang dan Padang Pariaman. Sepuluh hari sebelum pemberangkatan awal kloter jamaah haji berkumpul di kantor Pemda setempat untuk dilakukan upacara pelepasan oleh bupati/walikota. Semua biaya upacara ini ditanggung oleh Pemda.

Sebagaimana telah di kemukakan di muka bahwa ikatan adat dan kekeluargaan minik mamak masih sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu mereka mempunyai kecenderungan menjalankan ibadah haji bersama-sama dengan keluarga besar merupakan keniscayaan. Karena di dalam kloter, regu atau rombongan apabila berpisah dengan sanak saudaranya merasa sangat berkeberatan. Di sinilah terjadi benturan kepentingan antara calon jamaah haji dengan sistem pembagian rombongan untuk memenuhi daya tampung penerbangan (kloter) tidak dapat dielakkan. Oleh karena itu Kandepag sering menuai protes calon jamaah apabila terjadi pemisahan kloter atau rombongan yang tidak dikehendaki oleh mereka.

Sebenarnya Kandepag bertugas untuk melaksanakan pembinaan manasik haji sejak calon jamaah melunasi dan melapor pada Kandepag. Sejak saat itu buku manasik haji yang dikirim dari Dirjen Haji seharusnya dibagikan agar jamaah punya waktu banyak untuk belajar manasik haji. Tapi buku manasik tersebut sampai ke Kandepag sering terlambat. Hal itu di akibatkan sentralisasi pengadaan buku manasik haji sering mengalami keterlambatan sampai ke calon jamaah. Beruntunlah sebagian besar jamaah di daerah-daerah sudah mendahului belajar manasik haji yang diselenggarakan oleh

KBIH atau majelis taklim setempat. Kehadiran buku manasik haji dari Depag hanyalah pelengkap dan bukan pelajaran manasik yang diperoleh sebelumnya. Berbeda halnya jika ada pelatihan manasik haji diselenggarakan oleh Kandepag setempat dalam 4 kali pertemuan yang materinya meliputi kebijakan pemerintah tentang haji, pembentukan kloter, ketua regu dan rombongan serta konsolidasi kloter.

Tiga hari sebelum hari pemberangkatan jamaah haji ke Embarkasi Surat Pemberitahuan Masuk Asrama (SPMA) harus diserahkan kepada yang bersangkutan. Teknik penyampaian SPMA ini diantar sendiri oleh petugas Kandepag atau diserahkan kepada ketua KBIH yang bersangkutan. Kemudian hari sebelum masuk asrama haji dilakukan pengecekan oleh Kandepag untuk memastikan keberangkatannya melalui berbagai alat dan media komunikasi yang ada.

Sedangkan pengaturan dan teknis pemberangkatan serta pemulangan haji ke dan dari Embarkasi sepenuhnya ditangani tim bersama yang telah dibentuk oleh Bupati/Walikota setempat sebagai telah disebut di atas. Dengan demikian kegiatan pemberangkatan dan pemulangan haji telah terkoordinasi dengan prima dan belum pernah mengalami kendala atau pengaduan dari jamaah haji. Hal ini menunjukkan manajemen pelayanan haji di daerah telah dilakukan secara maksimal.

3. Pengawasan dan Evaluasi

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa perencanaan dan pelaksanaan pelayanan haji mengacu pada kebijakan Pemerintah Pusat dan Kanwil Depag setempat. Sistem sentralisasi ke atas secara berjenjang menimbulkan sistem pengawasan (pengendalian, pembinaan dan monitoring) menganut sistem pengawasan melekat secara berjenjang. Satu unit pelaksana, misalkan Kepala Seksi PIH dan Umroh di Kandepag dalam pelaksanaan tugas melayani jamaah haji atau calon jamaah haji senantiasa memperoleh pengawasan langsung dari Kepala Kandepag. Di samping pengawasan langsung rapat-rapat koordinasi teknis yang diselenggarakan Kepala Kandepag secara periodik untuk mengendalikan dan memonitor

pelayanan haji. Kemudian secara periodik Kasi PIH dan Umroh juga secara periodik tanpa diminta untuk menyampaikan laporan tentang semua kegiatan pelayanan haji baik yang menyangkut data perkembangan jamaah haji dan pendaftaran haji serta pencapaian target pelayanan. Demikian pula pelaksanaan pelatihan manasik haji dan penggunaan anggaran pelatihan tersebut senantiasa dilaporkan kepada Kepala Kandepag. Selanjutnya semua laporan dari Kepala Seksi diteruskan ke Kepala Kanwil Departemen Agama Propinsi Sumatera Barat.

Sudah menjadi kegiatan rutin tahunan setiap selesai pemberangkatan dan pemulangan haji Kepala Kandepag Kota Padang dan Padang Pariaman membuat laporan kepada Walikota/Bupati setempat untuk dijadikan rapat evaluasi penyelenggaraan haji di daerahnya.

Rapat evaluasi diselenggarakan oleh Kepala Daerah tk. II diikuti oleh Kandepag, dinas-dinas terkait, Kepolisian dan Kodim serta beberapa KBIH. Hadir pula sebagai peserta rapat evaluasi sejumlah anggota DPRD setempat yang duduk dalam komisi terkait. Rapat evaluasi ini merupakan pertanggungjawaban panitia pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji sekali saran-saran perbaikan penyelenggaraan haji mendatang. Salah satu saran dari hasil rapat evaluasi tersebut antara lain mengusulkan dalam pemulangan haji apabila jamaah turun dari pesawat terus memasuki ruang Embarkasi untuk mengambil barangnya masing-masing terus di jemput dan dipulangkan ke daerah (kabupaten/kota) masing-masing. Jadi tidak usah kembali masuk asrama haji lagi karena jamaah ingin segera ketemu keluarganya di kampung. Usul ini oleh Kandepag Padang Pariaman diteruskan ke rapat evaluasi tingkat Embarkasi di Provinsi.

Dari pelaksanaan manajemen pelayanan haji di daerah dapat seluruh diberikan penilaian bahwa penyelenggara haji bukan saja tugas nasional tapi juga merupakan tugas pemerintah daerah tk.II setempat.

Peran KUA dalam Manajemen Pelayanan Haji

1. Persiapan Pelayanan

Sebenarnya dalam uraian tugas KUA tidak menyebutkan kewajiban membantu atau memberikan pelayanan haji. Sejak tahun 2002 atas kebijakan Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji KUA dapat dilibatkan dalam pembinaan pelatihan manasik calon jamaah haji. Tujuan semula pelibatan KUA untuk mempermudah konsolidasi dan transportasi calon jamaah, terutama daerah-daerah yang jauh dari ibukota kabupaten/kota.

Kemudian pada tahun 2006 keterlibatan KUA ini dilembagakan secara formal sebagai unit pelayanan Departemen Agama yang terbawah untuk membantu/ koordinator penyelenggaraan pelatihan manasik di wilayah kecamatan masing-masing KUA sebagai penyelenggara pelatihan manasik diberikan bantuan biaya penyelenggaraan per jamaah sebesar Rp.70.000,- yang diambilkan dari komponen Biaya Perjalanan Ibadah Haji.

Dalam penelitian ini lokasi KUA yang menjadi sasaran penelitian ialah KUA Kecamatan Koto Tengah dan Padang Selatan untuk wilayah Kota Padang serta KUA Kecamatan VII Koto Sungai Sarik dan Kecamatan IV Koto Aur Malintang. Jumlah calon haji untuk tahun 2007 masing-masing: 258 orang dan 91 orang (Kota Padang) serta 54 orang dan 2 orang (Padang Pariaman). KUA Kecamatan yang terakhir ini (IV Koto Aur Malintang) karena jumlahnya sedikit pelaksanaan pelatihan manasik di gabungkan dengan kecamatan terdekat yakni Sungai Geringging.

Mengingat tugas penyelenggaraan pelatihan manasik bukan tugas atau semacam tugas pelimpahan maka kegiatan persiapan pelatihan menunggu petunjuk dari Kanwil Depag Sumatera Barat. Kepala KUA di masing-masing wilayah menunggu berapa jumlah calon jamaah haji, kapan diselenggarakan dan berapa jumlah anggaran didasarkan pada informasi dan Kanwil yang disampaikan melalui Kandepag masing-masing. Sebagai contoh di KUA Koto Tengah jumlah jamaahnya di tahun 2007 sebesar 249 orang. Informasi diperoleh dari Kandepag Kota Padang. Pada tahap awal KUA mengecek tempat tinggal keberadaan calon jamaah untuk mempermudah koordinasi dan konsolidasi. Karena banyak jamaah yang tinggalnya tidak sesuai dengan alamat karena sudah pindah atau

jamaah yang hanya menumpang jadi untuk keperluan konsolidasi tersebut tidak mempergunakan kendaraan dinas tetapi memakai kendaraan roda dua milik pribadi.

Pada tahap persiapan seperti sekarang ini telah membentuk panitia penyelenggara pelatihan manasik Kecamatan Koto Tangah. Komposisi panitia ini terdiri dari:

- Penanggung jawab : Kepala KUA
- Koordinator : dari Jamaah
- Ketua : dari Jamaah dan KUA
- Sekretariat : dari jamaah, KUA dan
Penyuluh Agama
- Bidang Transportasi : dari KUA dan Jamaah
- Konsumsi : dari KUA
- Bendahara : dari KUA dan Jamaah

Memperhatikan komposisi panitia penyelenggara tersebut sudah mencerminkan kerja sama dan keterlibatan penuh dari calon jamaah haji. Secara manajerial koordinasi dan kerja sama tersebut merupakan langkah strategis menggalang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelatihan manasik. Disamping itu prinsip-prinsip keterbukaan dan transparansi biaya penyelenggaraan pelatihan dapat dikontrol oleh pihak yang bersangkutan.

2. Bimbingan Manasik Haji

Kendala-kendala pelayanan bimbingan manasik haji di keempat KUA Kecamatan tersebut hampir semua sama, yakni:

- a. Tidak mempunyai ruangan pertemuan yang memadai untuk tempat latihan manasik;
- b. Tidak mempunyai alat peraga manasik;
- c. Tidak mempunyai pengeras suara;
- d. Tidak mempunyai komputer sebagai sarana penunjang administrasi;
- e. Tidak mempunyai motor dinas;
- f. Sarana administrasi lain yang diperlukan dalam pelayanan jamaah haji.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dalam pelaksanaan pelatihan pada umumnya diserahkan kepada kemampuan panitia bersama untuk mengatasinya. Beruntunglah panitia yang sebagian berasal dari para jamaah tergolong orang-orang yang berkemampuan. Oleh karena itu kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan swadaya, seperti pinjaman peralatan pengeras suara, alat peraga dari KBIH dan lain sebagainya.

Sebagaimana diketahui bahwa biaya penyelenggaraan latihan manasik sudah ditetapkan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh sebesar Rp.70.000,- per jamaah, menurut para penyelenggara relatif tidak mencukupi. Hal ini disebabkan komponen yang dibiayai tidak saja transportasi dan honor para tutor yang cukup tinggi. Biaya lain yang tak terduga seperti menyewa tempat dengan tenda besar dan kursi-kursinya cukup mahal sewanya. Demikian juga konsumsi pelatihan selama 2 hari baik peserta, panitia maupun petugas keamanan cukup banyak pengeluarannya. Dari semua terjadi di wilayah Kecamatan yang jumlah jamaahnya cukup besar atau di atas 100 orang.

Berbeda halnya kecamatan-kecamatan yang jumlah jamaahnya sedikit atau sekitar 64 orang, biasanya mengambil tempat pelatihan di Masjid sehingga tidak ada pengeluaran sewa tempat, pengeras suara atau kursi. Mereka dapat berhemat menekan biaya sekecil-kecilnya agar biaya yang berasal dari Kanwil Depag bisa mencukupinya.

Tenaga tutor biasanya berasal dari Kanwil Depag, Kandepag, kalangan Ulama/Ustadz setempat atau mendatangkan dari luar kota, KBIH setempat dan tenaga dokter dari Puskesmas terdekat. Mereka memberikan materi sesuai dengan bidangnya masing-masing baik yang menyangkut teknis kebijakan perhajian, tata cara atau tuntunan praktis ibadah haji, ziarah di tanah suci dan masalah menjaga kesehatan selama di tanah suci.

Menurut tinjauan teoritis pelaksanaan pelatihan telah terpenuhi baik target maupun sasarannya, tetapi dilihat dari sisi jamaah yang dilatih masih saja terdapat kendala atau keluhan. Karena keragaman kemampuan, pendidikan dan usia jamaah yang berbeda-beda maka target hasil pelatihan manasik tidak sama. Masih saja ada

jamaah yang belum memahami dan ada yang sudah dapat memahami manasik sebelum penataran. Namun demikian pertemuan pada pusat latihan manasik ini lebih bermakna bagi pengukuhan persaudaraan, kebersamaan dan saling mengenal dalam regu dan rombongan. Sehingga nantinya dapat terwujud sikap dan tindakan tolong menolong selama perjalanan ibadah haji.

3. Bimbingan Pasca Haji

Bimbingan pasca haji merupakan program kegiatan masing-masing KUA untuk membina kemabruran jamaah haji yang baru pulang dari Tanah Suci ada dua model pembinaan yakni yang bersifat pasif dan ada pula yang aktif.

Yang bersifat pasif KUA biasanya menunggu undangan para jamaah yang baru pulang haji. Biasanya mereka ada yang menyelenggarakan syukuran baik sendiri-sendiri atau bersama-sama sambil bernostalgia ketemu sesama jamaah. Biasanya mereka mengundang tokoh agama atau muballigh dan Kepala KUA. Dalam kesempatan ini dipergunakan untuk memberi nasihat dan membina jamaah pasca haji.

Model pembinaan yang aktif biasanya di lakukan oleh Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia bersama-sama dengan KBIH setempat. Namun demikian yang paling aktif dilakukan oleh KBIH karena pengurus KBIH pada umumnya berfungsi juga sebagai ulama atau muballigh.

Dari uraian tersebut di atas dapat diambil pokok pikiran bahwa penyelenggaraan bimbingan manasik haji kepada jamaah sebelum dan sesudah haji dan difasilitasi oleh petugas Departemen Agama di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan masih berjalan cukup baik walaupun keberadaan petugas Departemen Agama baik di tingkat kabupaten/kota maupun kecamatan tidak lagi berperan penuh.

C. Penutup

Kesimpulan

1. Perencanaan pelayanan jamaah pada musim haji tahun 2007/2008 untuk Kanwil cukup baik karena didukung baik oleh dana maupun SDM yang memadai, namun untuk tingkat Kandepag dan KUA karena dianggap pekerjaan rutin setiap musim haji maka lebih banyak menunggu, padahal seyogyanya penyelenggara haji bukan saja tugas nasional namun juga merupakan tugas Pemda Tingkat II setempat.
2. Masih adanya beberapa pimpinan KBIH yang ikut campur dalam tugas yang bukan wewenangnya seperti halnya ikut mengatur pra manifest dan kloter. Mereka ini umumnya merupakan tokoh adat/masyarakat/agama.
3. Pengaturan dan teknis untuk daerah tingkat II tentang pemberangkatan serta pemulangan jamaah haji ke dan dari Embarkasi sepenuhnya ditangani tim bersama yang telah dibentuk oleh Bupati/Walikota setempat. Hal ini menjadikannya manajemen pelayanan haji di daerah telah dilakukan secara maksimal dan belum pernah mengalami kendala atau pengaduan dari jamaah haji.
4. Pembentukan panitia pelatihan manasik di tingkat KUA dengan melibatkan beberapa calon jamaah seperti di Kecamatan Koto Tangah secara manajerial telah mencerminkan prinsip-prinsip keterbukaan dan transparansi, karena biaya penyelenggaraan pelatihan dapat dikontrol oleh pihak yang bersangkutan.
5. Bimbingan manasik haji kepada jamaah sebelum dan sesudah haji dan di fasilitasi oleh petugas Departemen Agama di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan masih berjalan cukup baik walaupun keberadaan petugas Departemen Agama baik di tingkat kabupaten/kota maupun kecamatan tidak lagi berperan penuh.
6. Di dalam memberikan pelayanan terhadap para jamaah terbentuk sinergi antara pihak Pemerintah Daerah, Kodam/Poltabes, dan instansi terkait dengan pihak Departemen Agama di antaranya adalah pembagian tanggungjawab kinerja terhadap pelaksanaan rencana kegiatan persiapan, pelaksanaan pelayanan pem-

berangkatan dan pemulangan jamaah haji Embarkasi/Debar-
kasi Sumatera Barat.

Saran

Seyogyanya pemerintah pusat cq Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan tindakan tegas bagi KBIH yang nakal, menetapkan biaya pengurusan administrasi secara proporsional, memberikan fasilitas motor bagi KUA untuk menghubungi para jamaah ketika panggilan masuk asrama sudah datang, mengingat lokasinya cukup luas dengan harapan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Blan Chard, Kenneth and Hersey Paul, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Humattn Resources* .
- Osborn, David dan Ted Gaebler (1995), *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Terjemah: Abdul Rasyid, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Tim Pusdiklat Pegawai: *Pelayanan Prima*, Departemen Ke-uangan RI Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusat Pendidikan dan Pelatihan. Jakarta 2006. Hal
- Thoha, Mifta 1997. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara.*, e.d. I, cet. 6, PT. Raja Grafindo Persada.
- Laporan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Embarkasi/Debarkasi Padang*, 2006, PPIH dan PPPIH Embarkasi/Debarkasi Haji Padang, 2007
- Buku Pedoman Embarkasi Haji Padang, 2006/2007*, Pemda Sumatera Barat, Tim Teknis PPIH Embarkasi/Debarkasi Padang, 2006/2007.

Sumatera Barat Dalam Angka 2005, Badan Pusat Statistik (hasil Survey Penduduk Antar Sensus, 2005) Provinsi Sumatera Barat

Kota Padang Dalam Angka, 2006, Badan Pusat Statistik Kota Padang

Padang Pariaman Dalam Angka, 2004, Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Pariaman.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI SUMATERA SELATAN

Titik Suwariyati²⁸

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Provinsi Sumatera Selatan terletak antara 1° sampai 4° Lintang Selatan dan 102° sampai 106° Bujur Timur dengan luas daerah seluruhnya 87.017,42 km². Daerah ini di sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Jambi, sebelah selatan dengan Provinsi Lampung, sebelah timur dengan Provinsi Bangka Belitung dan sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Bengkulu.

Kondisi lingkungan alamnya, di pantai sebelah timur tanahnya terdiri dari rawa-rawa dan payau yang dipengaruhi oleh pasang surut, sehingga tumbuhan yang hidup adalah bakau dan tumbuhan palmase. Semakin ke arah barat, tanah berupa dataran rendah, namun lebih ke barat lagi daerahnya merupakan gunung-gunung. Terdapat Bukit Barisan yang membelah Sumatera Selatan dengan ketinggian 900-1.200 meter dari permukaan laut. Bukit Barisan terdiri atas puncak Gunung Seminung, Gunung Dempo, Gunung Patah, dan Gunung Bungkok. Di sebelah barat Bukit Barisan merupakan lereng dan pada lembah daerah Bukit Barisan terdapat daerah-daerah perkebunan karet, kelapa sawit, dan pertanian terutama kopi, teh dan sayuran.

Secara administratif, Provinsi Sumatera Selatan terbagi ke dalam 14 Kabupaten/Kota, yaitu Ogan Komering Ulu, Ogan Komering Ilir, Muara Enim, Lahat, Musi Rawas, Musi Banyuasin, Banyuasin, OKU Selatan, OKU Timur, Ogan Ilir, Palembang, Prabumulih, Pagar Alam, dan Lubuk Linggau. Jarak paling jauh dari ibukota provinsi adalah Kabupaten Lubuk Linggau yaitu 388 km, sedangkan yang

²⁸Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

terdekat adalah ibukota Banyuasin yaitu Pangkalan Balai yang berjarak hanya 48 km.

Jumlah penduduk Provinsi Sumatera Selatan adalah 6.755.900 orang yang terdiri dari 3.389.715 orang laki-laki dan 3.366.185 orang perempuan. Dengan luas wilayah 8.701.742 km², maka kepadatan penduduk adalah 77,64 orang per-km². Palembang sebagai ibukota provinsi mempunyai kepadatan penduduk yang tertinggi yaitu 3.579,17 orang per-km², sedangkan yang paling sedikit adalah Kabupaten Musi Banyuasin dengan 32,41 orang per-km².

Jika jumlah penduduk dilihat dari agama, maka Islam yang terbanyak yaitu 7.054.080 orang (94,68%), Kristen 119.860 orang (1,61%), Katolik 124.155 orang (1,13%), Hindu 70.543 orang (0,95%), dan Buddha sebanyak 122.038 orang (1,63%). Jumlah jamaah haji tahun 2005 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2004. kenaikannya sekitar 53,97% yaitu dari 4.019 di tahun 2004 menjadi 6.188 di tahun 2005. Sarana ibadat yang ada adalah masjid 6.872 buah, mushalla 1.668 buah, langgar 4.383 buah, gereja Kristen 112 buah, gereja Katolik 63 buah, Kapel 101 buah, Pura 307 buah, dan vihara 78 buah.

Di samping Provinsi Sumatera Selatan, sasaran penelitian lebih difokuskan lagi kepada Kota Palembang dengan pertimbangan Kota Palembang sebagai ibukota provinsi dan jumlah jamaah haji yang lebih dari separuh dari keseluruhan, sehingga akan diperoleh gambaran secara lebih detil tentang manajemen pelayanan di tingkat Kandepag.

B. Manajemen Haji pada Kanwil Dep. Agama Provinsi Sumatera Selatan

Dalam struktur kerja Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan, salah satu bidangnya adalah Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf. Tugas pokok dan fungsi bidang ini, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 adalah:

- *Tugas:*

- a. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji;
- b. Melaksanakan pengembangan zakat dan wakaf.

- *Fungsi:*

- a. Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan jamaah dan petugas, perjalanan dan sarana haji, pembinaan lembaga, dan pemberdayaan zakat dan wakaf;
- b. Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji, serta pengembangan zakat dan wakaf.

Dari KMA No. 373 Tahun 2002, oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf atas nama Kepala Kanwil Dep. Agama Prov. Sumatera Selatan menerbitkan Intern Instruksi Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf No. Inst/Kw. 06.3/3/Kp.07.5/006/2007 tentang Uraian Tugas Seksi-seksi dan pegawai Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

Struktur kerja dalam Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf yang membawahi Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh, Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas, Seksi Perjalanan dan Sarana Haji, Seksi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf, dan Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf.

Jika dilihat dari SDMnya, maka Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh terdapat seorang Kepala Seksi dan dua orang pelaksana, Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas terdapat seorang Kepala Seksi dan satu orang pelaksana, Seksi Perjalanan dan Sarana Haji terdapat seorang Kepala Seksi dan empat orang pelaksana, Seksi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf terdapat seorang Kepala Seksi dan satu orang pelaksana, dan Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf terdapat seorang Kepala Seksi dan satu orang pelaksana. Dilihat dari tingkat pendidikan, maka terdapat satu orang S2, 11 orang S1 dan 2 orang SMU/ sederajat.

Dalam Rencana Program Kegiatan tahun 2007, hanya terdapat Seksi Perjalanan dan Sarana Haji, Seksi Pemberdayaan Wakaf, dan Seksi Pemberdayaan Zakat, sedangkan Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh dan Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas. Menurut keterangan salah seorang Kepala Seksi, program kerja Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh dan Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas sudah masuk dalam program kerja Seksi Perjalanan dan Sarana Haji. Namun dalam uraian tugas masing-masing Kepala Seksi dan pelaksana, diuraikan tugas masing-masing orang.

Berkaitan dengan sasaran penelitian ini yaitu tentang haji, maka program kerja Seksi Perjalanan dan Sarana Haji tahun anggaran 2007 adalah:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji
 - a. Melaksanakan sosialitas tata cara pendaftaran haji pada Kabupaten/Kota.
 - b. Melaksanakan akreditasi KBIH di 15 kabupaten/Kota.
 - c. Melaksanakan penyelesaian dokumentasi haji (paspor) sebanyak 6.290 jamaah.
 - d. Melaksanakan penyusunan kloter dan pramanifes.
 - e. Melaksanakan pembagian perbekalan 6.290 jamaah haji.
 - f. Melaksanakan dan mengeluarkan izin perpanjangan KBIH
2. Peningkatan Sarana/Prasarana Haji
 - a. Pengadaan kendaraan roda dua dan roda empat.
 - b. Pengadaan buku Panduan Perjalanan dan buku Manasik Haji.
 - c. Bahan (ATK) penyelenggaraan haji.
 - d. Bahan bimbingan penyuluhan manasik haji.
3. Peningkatan Kualitas Aparatur
 - a. Mengirim petugas Siskohat ke Pusat.
 - b. Konsultasi/koordinasi ke Pusat
 - c. Koordinasi/pembinaan kabupaten/kota.
 - d. Kerjasama instansi terkait.
 - e. Bimbingan calon jamaah haji/penyuluhan manasik ke kab/kota.
 - f. Pelatihan pelatih calon haji.

g. Rekruting petugas kloter.

Penyusunan program kerja mengacu kepada kebijakan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan daerah. Ada beberapa kebijakan yang kemudian diteruskan ke Kandepag atau KUA, namun ada pula yang harus dilaksanakan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf khususnya Seksi Perjalanan dan Sarana Haji.

Dilihat dari sarana dan prasarana, Kantor Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf terpisah dengan Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Sumatera Selatan yang ada di kompleks Perkantoran Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf berada di Jalan Ade Irma Nasution No. 08 Palembang kira-kira setengah jam perjalanan dari Kanwil Depag Provinsi Palembang. Kantor ini berada di kawasan Asrama Haji, pemindahan kantor ini dimaksudkan agar kerja dapat lebih efektif dengan berada di lingkungan Asrama Haji terutama pada menjelang musim haji, pada saat pemberangkatan dan pemulangan haji.

Sumber daya manusia yang ada pada Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf sebanyak 16 orang termasuk Kepala Bidang, khusus seksi yang terkait dengan penyelenggaraan haji sebanyak 10 orang. Pada kondisi biasa dalam arti tidak sedang musim haji, maka jumlah ini sudah dirasakan mencukupi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang ada, namun ketika tiba musim haji baik menjelang, ketika pemberangkatan maupun pemulangan, tentu saja tenaga 10 orang sangat kurang, sehingga harus merekrut dari seksi lain atau malahan lintas bidang bahkan lintas instansi karena memang beban pekerjaan yang sangat banyak dan harus selesai pada waktu yang telah ditentukan.

Sarana yang menunjang terlaksananya tugas antara lain satu buah komputer yang selalu *on line* dengan Siskohat Pusat beserta printer, dua buah komputer beserta printernya untuk kebutuhan administrasi lainnya, satu buah mesin foto copy, alat tulis kantor, dan alat cetak tanda pengenalan panitia. Sedangkan alat komunikasi yang dipergunakan adalah pesawat HT, telepon dan handphone mi-

lik masing-masing karyawan. Di samping itu ada sebuah mobil operasional dan dua buah sepeda motor.

Embarkasi Palembang termasuk dalam zona II bersama-sama dengan Jakarta, Solo, dan Surabaya, sehingga biaya penerbangan haji dan biaya operasional di Arab Saudi sebesar USD 2,851.7 dan biaya operasional dalam negeri dan biaya administrasi bank adalah sebesar Rp.466.864,00, sedangkan biaya transportasi lokal misalnya dari kabupaten-kabupaten di wilayah Provinsi Sumatera Selatan, maupun Provinsi Bangka Belitung yang melalui embarkasi Palembang, ditentukan oleh pemerintah daerah masing-masing. Namun biasanya tidak sampai memberatkan jamaah, bahkan ada beberapa daerah yang menanggung biaya transportasi calon jamaah haji daerahnya baik ketika pemberangkatan maupun pemulangan, misalnya Kabupaten Banyuasin.

Jumlah jamaah haji tahun 2007 Provinsi Sumatera Selatan adalah 6.188 orang. Data yang diperoleh calon jamaah haji yang sudah pernah berangkat haji sebanyak 431 orang, calon jamaah haji yang baru akan berangkat pertama kali sebanyak 5.757 orang. Dilihat dari umur, maka terbanyak adalah berumur 51-60 tahun yaitu sebanyak 1.721 orang, kemudian yang berumur 61-70 tahun sebanyak 1.411 orang. Jamaah yang paling sedikit yang berumur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 90 tahun masing-masing 2 orang. Dilihat dari pendidikan calon jamaah, maka terbanyak adalah SD sebanyak 2.157 orang, kemudian SLTA sebanyak 1.671 orang, S1 sebanyak 886 orang, S2 ada 148 orang dan S3 sebanyak 7 orang. Dilihat dari pekerjaannya, maka yang terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 2.265 orang, PNS 1.125 orang, dan yang paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 64 orang.

Sosialisasi pendaftaran haji dilakukan secara terus menerus, demikian pula dengan penyetoran BPIH minimal Rp 20 juta. Pada proses pendaftaran ini yang lebih banyak berperan adalah Bank-bank Penerima Setoran BPIH yaitu Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, Bank Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia yang tersambung dengan SISKOHAT. Di samping itu, proses pendaftaran ini lebih banyak dilakukan di Kandepag Kabupaten/Kota dalam hal ini Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Namun dengan banyaknya KBIH, banyak jamaah yang pendaftarannya dilakukan oleh para pengurus

KBIH, dan pada saat-saat selanjutnya jamaah calon haji akan mengikuti bimbingan yang dilakukan oleh KBIH ini.

Penetapan jumlah porsi untuk Provinsi Sumatera Selatan dan jumlah petugas daerah (TPHD dan TKHD) ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama yaitu sebanyak 6.249 orang calon jamaah haji dan 41 orang petugas daerah. Setiap orang yang telah membayar setoran awal sebesar Rp 20 juta mendapatkan nomor porsi dan masuk dalam porsi provinsi tahun yang bersangkutan, namun jika tidak melunasi kekurangannya, maka tidak masuk porsi pada tahun yang bersangkutan atau jika porsinya telah habis, maka secara otomatis menjadi *waiting list*. Sedangkan untuk petugas daerah ditetapkan oleh Gubernur, dengan prosedur pendaftaran sebagaimana jamaah haji lainnya.

Rekrutmen untuk petugas non kloter dan kloter telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dari Pusat, yaitu mengirimkan surat ke Kandepag yang isinya agar mengikutkan beberapa orang untuk mengikuti tes sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dengan syarat-syarat tertentu, misalnya pelayan ibadah, pelayan umum, pelayan kesehatan, pembimbing jamaah uzur dan lainnya. Khusus tentang penyiapan petugas haji ini, telah dikeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/250 Tahun 2006 tentang Penyiapan Petugas Haji Indonesia. Tes untuk calon petugas haji dilakukan di Kanwil Depag Prov. Sumatera Selatan. Dari beberapa informasi, ada beberapa orang yang kecewa karena dirasa masih ada unsur KKN dalam rekrutmen petugas ini, juga yang berkaitan dengan pembatasan umur yang 50 tahun, banyak yang kecewa karena banyak pegawai yang umurnya telah lewat dari 50 tahun, walaupun pada kenyataannya banyak pula calon petugas yang umurnya telah lebih dari 50 tahun.

Dalam penyelesaian paspor, Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf menerima dan meneliti blanko paspor haji yang disetorkan oleh Kandepag. Kemudian mengkonfirmasi nomor porsi dari bukti setoran lunas BPIH lembar kedua (warna merah muda) ke dalam Siskohat, selanjutnya mencetak biodata calon jamaah haji ke dalam paspor. Setelah itu, membuat nominatif Provinsi berdasarkan cabang bank, kemudian menyerahkan kembali ke Kandepag kabupaten/kota. Di Kandepag kabupaten/kota, paspor ini

diproses lagi dengan meneliti kembali data calon jamaah haji, menempeli foto dan ditandatangani oleh Kepala Kandepag kabupaten/kota. Setelah semuanya selesai, paspor diserahkan ke Direktorat Pelayanan Haji Departemen Agama dhl. Tim Penyelesaian Paspor Haji untuk dilakukan pemvisaan. Setelah paspor divisa diambil untuk dilakukan penelitian lagi dan akhirnya nantinya dibagikan kepada jamaah.

Untuk penetapan kloter dipertimbangkan jumlah jamaah per-daerah, jika masih kurang digabungkan dengan daerah lain yang masih tergabung dalam satu embarkasi. Sedangkan hasil *qur'ah* di-umumkan lewat surat kabar, radio dan KBIH-KBIH, namun yang sering dikeluhkan oleh jamaah adalah antara yang diketahui di tanah air tidak sama ketika sudah ada di Saudi Arabia.

Dalam rangka meningkatkan kualitas SDM agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah, dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik yang dilakukan di pusat maupun di daerah. Hambatan yang dirasakan selama ini adalah sarana dan prasarana yang dirasakan masih kurang.

C. Manajemen Haji pada Kantor Dep. Agama Kota Palembang

Dalam struktur organisasi Kantor Departemen Agama Kota Palembang seksi yang berkaitan dengan masalah haji adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Tugas pokok dan fungsi seksi ini adalah melakukan pelayanan dan pembinaan di Bidang Penyuluhan Haji dan Umrah, melakukan bimbingan kepada jamaah dan petugas, me-nata dokumen dan perjalanan haji, perbekalan dan akomodasi haji dan pembinaan terhadap KBIH dan Pasca Haji. Jumlah sumber daya manusia pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Departemen Agama Kota Palembang sebanyak 4 orang, satu orang kepala seksi dan 3 orang pelaksana, satu orang perempuan, semuanya berpendidikan S1. Sarana yang ada adalah 2 perangkat komputer beserta printernya, sebuah telepon, mesin ketik manual satu buah.

Jumlah jamaah calon haji Kota Palembang adalah 3.691 orang atau lebih dari 50% jumlah calon jamaah haji Provinsi Sumatera Selatan. Dilihat dari jenis kelamin calon jamaah, maka terdapat

1.596 orang laki-laki dan 2.095 orang perempuan, sedangkan usia jamaah yang paling banyak adalah 51-60 tahun sebanyak 1.162 orang, kemudian usia 41-50 tahun sebanyak 1.063 orang, yang paling sedikit berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 19 orang. Data ini tidak sama dengan data provinsi bahwa jamaah yang berusia kurang dari 20 tahun hanya 2 orang. Dilihat dari tingkat pendidikan, maka terbanyak adalah yang berpendidikan SLTA yaitu 1.170 orang, Sarjana Muda/DIII sebanyak 324 orang, S1 sebanyak 669 orang, S2 sebanyak 76 orang, dan S3 sebanyak 6 orang. Sedangkan jika dilihat dari pekerjaan jamaah, maka yang terbanyak adalah ibu rumah tangga yaitu 1.320 orang, kemudian PNS 618 orang, dan pegawai swasta 616 orang, sisanya adalah petani, pedagang, TNI/Polri, dan mahasiswa/ pelajar.

Pada tahun anggaran 2007 ini program kerja tahunan yang telah disusun ada dua sektor yaitu: pertama meningkatkan pemahaman Bimbingan Jamaah Haji dan Umrah dengan program peningkatan pemahaman tentang memperoleh haji mabrur yang di-realisasikan dalam kegiatan pelatihan manasik haji. Sektor kedua adalah 2 (dua) orang TPHD dengan program peningkatan kualitas pembimbing dengan realisasi kegiatan pelatihan pembimbing petugas haji. Program ini dijabarkan kembali dan disusun jadwal kegiatannya sebagai berikut:

No	Uraian Kegiatan	Keterangan
1	Proses pendaftaran	Sepanjang tahun
2	Sosialisasi BPS BPIH	Juli 2007
3	Sosialisasi KBIH	Juli 2007
4	Sosialisasi petugas BPS BPIH	Juli 2007
5	Pelunasan BPIH	Juli – Agustus 2007
6	Pembuatan Daftar Nominatif	Agustus-September 2007 (bahan pasport)
7	Penyusunan Daftar Regu dan Rombongan	Agustus 2007 s/d selesai
8	Pendistribusian Buku Manasik	Agustus 2007
9	Kegiatan Massal I	2 Nopember 2007
10	Bimbingan Kelompok 10 kali	3 s/d 12 Nopember 2007
11	Kegiatan Massal II	13 Nopember 2007
12	Penataran Karu dan Karom	14 dan 15 Nopember 2007
13	Pendistribusian Tas	Oktober 2007
14	Penyelesaian SPMA	Nopember 2007
15	Persiapan pemberangkatan	Nopember-Desember 2007

16	Persiapan pemulangan	Januari 2008
17	Pembinaan jamaah pasca haji	Januari 2008

Pada tahapan pendaftaran dilakukan sepanjang tahun. Kegiatan ini berkaitan dengan kebijakan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa setiap calon jamaah haji yang telah menyetor uang sejumlah Rp 20 juta ke BPS BPIH secara otomatis akan mendapatkan nomor porsi. Jika nomor porsi pada suatu wilayah masih ada, maka ia akan bisa berangkat jika melunasi kekurangannya setelah ada pengumuman dari pemerintah, tetapi jika nomor porsinya telah habis, maka ia akan masuk pada tahun yang akan datang.

Untuk memudahkan kepada warga yang mau mendaftar, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kandepag Kota Palembang melakukan sosialisasi tentang pendaftaran haji ini melalui berbagai cara, antara lain dimuat di surat kabar, melalui radio-radio, dan membuat brosur. Dalam penyebaran informasi tentang pendaftaran haji ini khususnya, dan hal-hal yang berkaitan dengan perhajian pada umumnya, KUA ikut mensosialisasikannya lewat berbagai kesempatan, misalnya ketika ada pengajian, pertemuan lintas sektoral atau ketika ada peringatan hari-hari besar keagamaan.

Jika ada orang yang datang ke KUA yang menanyakan tentang bagaimana untuk mendaftar haji, maka salah satu karyawan KUA akan mengantarkannya ke Kandepag. Di Kandepag telah disiapkan satu lembar yang berisi persyaratan pendaftaran haji untuk diberikan kepada siapa saja yang ingin mengetahui syarat pendaftaran haji. Syarat pendaftaran haji tersebut adalah: 1) Foto copy KTP domisili Palembang dan masih berlaku sebanyak 13 lembar; 2) Foto copy buku Tabungan Haji Rp 20.000.000,- sebanyak 2 lembar; 3) Pas photo khusus haji 3X4 sebanyak 32 lembar dan 4X6 sebanyak 5 lembar dengan syarat foto-foto berwarna berlatar belakang putih, berpakaian yang kontras dengan *background* (latar belakang), tidak berpakaian dinas, tidak berkacamata hitam, dan ukuran wajah 80%; 4) Map hijau untuk laki-laki sebanyak 2 buah; 5) Map merah untuk wanita sebanyak 2 buah; 6) Mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji di Kantor Departemen Agama Kota Palembang; 7) Mengentri Porsi Haji pada BPS BPIH asal menabung; dan 8) Menyerahkan kembali hasil entri porsi ke Kantor Departemen Agama Kota Palembang.

Kalau orang masih belum faham, salah satu karyawan pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ini akan dengan suka rela menerangkannya.

Ketidakmengertian masyarakat akan prosedur pendaftaran haji ini sering dimanfaatkan oleh KBIH dan orang-orang Bank yang menawarkan untuk menguruskannya. Dalam data jamaah calon haji yang ada di Kandepag tercatat lebih dari 80% ikut KBIH. Salah satu jamaah mandiri menceritakan bahwa ketika ia dan suaminya mempunyai niat untuk berangkat haji, ia menceritakan niatnya ini ke beberapa saudaranya. Kebetulan ada saudaranya yang pernah berangkat haji dan menyarankan untuk minta tolong saja sama orang Bank. Maka ia dan suaminya datang kepada orang yang ditunjuk saudaranya. Oleh orang Bank disuruh menyeter Rp 20 juta, setelah itu ia diminta menunggu kabar selanjutnya. Setelah lama ia menunggu tidak ada perkembangan kabar sama sekali. Dari orang Bank tidak diterangkan langkah-langkah yang harus ia lakukan setelah menyeter ke Bank, apalagi disuruh melapor ke Kandepag. Setelah lama tidak ada perkembangan, ia mencari informasi ke lain orang, dan akhirnya ditunjukkan untuk ke Kandepag Kota Palembang. Barulah ia mendapatkan penjelasan tentang tahapan selanjutnya setelah ia menyeter Rp 20 juta ke Bank dan telah mendapatkan nomor porsi untuk berangkat pada musim haji tahun ini. Namun yang masih membuat ia dan suaminya gelisah, pada saat diwawancara belum ada informasi sama sekali kapan bimbingan manasik akan dilaksanakan, sementara yang ikut KBIH telah berkali-kali ikut bimbingan manasik, sehingga ia ragu-ragu apakah betul jadi berangkat haji tahun ini.

Sebenarnya tentang bimbingan manasik ini, Kandepag Kota Palembang telah membuat jadwal, namun dengan alasan dana untuk manasik belum turun dari Pusat, maka bimbingan manasik belum bisa diselenggarakan, karena bagaimanapun juga dengan mengumpulkan sekian banyak orang akan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sementara dari Pemda tidak ada kontribusi sama sekali. Jadwal manasik disusun dan akan dilaksanakan dengan perki-raan dana itu sudah turun dari Pusat. Walaupun manasik belum bisa dilaksanakan, calon jamaah haji telah mendapat buku paket bimbingan manasik haji sehingga bisa dipelajari lebih awal. Ini suatu

kemajuan yang sangat baik, karena sebelumnya buku manasik diterima oleh calon jamaah haji pada waktu mendekati berangkat ke Makkah sehingga tidak sempat lagi membacanya.

**Jadwal Manasik Haji Tahun 2006/2007
Jamaah Haji Se-Kota Palembang
(Tentatif)**

No	Kegiatan	Hari/Tgl	Acara/Peserta	Waktu	Tempat
1	Massal I	Selasa, 23 Oktober 2007	- Pembukaan - Informasi Haji - Seluruh JCH Kota Palembang	08.00 s/d selesai	Masjid Agung Palembang
2	Kelompok I	24 Okt s/d 2 Nop 2007	- JCH Kec. SU I - JCH Kec. SU II - JCH Kec. Kertapati - JCH Kec. Plaju	09.00 s/d 11.00	Masjid Fathul Akbar
3	Kelompok II	24 Okt s/d 2 Nop 2007	- JCH Kec. IB I - JCH Kec. IB II - JCH Kec. Bukit Kecil - JCH Kec. Gandus	09.00 s/d 11.00	Masjid Nur Hidayah
4	Kelompok III	24 Okt s/d 2 Nop 2007	- JCH Kec. Ilir Timur I - JCH Kec. Sukarami - JCH Kec. Kemuning	09.00 s/d 11.00	Masjid Baitul Magfiroh Km. 9
5	Kelompok IV	24 Okt s/d 2 Nop 2007	- JCH Kec. Ilir Timur II - JCH Kec. Sako - JCH Kec. Kalidon	09.00 s/d 11.00	Masjid Al Fatah Rajawali
6	Massal II	Sabtu, 3 Nop 2007	- Penutupan - Seluruh JCH Kota Palembang	08.00 s/d selesai	Masjid Agung Palembang
7	Manasik Karu	Senin, 5 Nop 2007	Seluruh Ketua Regu	08.00 s/d 12.00	MAN 3 Pakjo Palembang
8	Manasik Karom	Selasa, 6 Nop 2007	Seluruh Ketua Karom	08.00 s/d 12.00	MAN 3 Pakjo Palembang

Sesuai dengan Surat Keputusan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/442 Tahun 2006 perihal Biaya Pemantapan Manasik Haji Daerah Tahun 1427 H/2006-2007 M, disebutkan biaya manasik sebesar Rp 103.000,- perjamaah pada setiap provinsi dengan rincian: untuk Kanwil Depag Rp 3.000,-; untuk Kandepag Kabupaten/Kota Rp.30.000,-; dan untuk KUA Kecamatan Rp 70.000,. Dalam pelaksanaannya, manasik di Kota Palembang dibagi dalam 4 kelompok, 2 kelompok terdiri atas 4 kecamatan dan 2 kelompok terdiri atas 3 kecamatan. Sehingga panitia pelaksana manasik pada tingkat kecamatan tidak disusun perkecamatan, tetapi gabungan dari kecamatan. Sebagai akibatnya, pertanggung-jawaban keuangan masih menjadi tugas Kandepag. Dengan kata lain, anggota kepanitiaan pada pelaksanaan manasik haji adalah gabungan dari beberapa KUA tersebut.

Dalam penyelesaian paspor haji, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kandepag Kota Palembang akan meneliti kelengkapan persyaratan pendaftaran calon jamaah haji yaitu SPPH, pas foto, foto copy KTP dan bukti setoran awal/tabungan BPIH. Kemudian, mengirim bukti setoran lunas BPIH lembar kedua (warna merah muda) ke Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan untuk dikonfirmasi ke dalam data base siskohat. Setelah paspor haji tercetak biodata jamaah, salah seorang petugas mengambil ke Kanwil Depag untuk kemudian ditempel stiker paspor haji pada kulit depannya. Foto ditempelkan secara hati-hati sesuai dengan lembar A sampai dengan L yaitu pas foto berukuran 3X4, sedangkan pas foto ukuran 4X6 masing-masing ditempelkan pada halaman 7 dan kulit belakang paspor di sudut kiri atas.

Setelah semuanya selesai, Kepala Kantor Departemen Agama Kota Palembang atas nama Menteri Agama menanda-tangani paspor pada halaman 2 dan A. Agar tidak terjadi kekeliruan, maka dilakukan penelitian ulang kembali dengan mencocokkan identitas (data dan foto) calon jamaah haji antara bukti setoran lunas BPIH lembar kedua (warna merah muda) dengan paspor haji. Terakhir adalah menyerahkan kembali paspor haji disertai bukti setoran lunas BPIH ke Kantor Wilayah Departemen Agama.

Pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah haji dilakukan di Puskesmas-Puskesmas yang ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kota

Palembang. Jenis pemeriksaan meliputi pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis/dokter dengan biaya yang cukup terjangkau yaitu Rp. 30.000,-, dan plano test untuk WUS dengan biaya Rp 20.000,- sedangkan jika ditambah dengan suntikan flu, maka biaya keseluruhan antara Rp 100.000,- sampai Rp 150.000,-. Suntikan flu ini sifatnya anjuran. Artinya jika calon jamaah haji tidak mau, tidak apa-apa.

Untuk melayani dan membimbing para calon jamaah haji ini, diperlukan para petugas. Untuk rekrutmen petugas, pada tahun ini dilakukan dengan tes yang dilakukan oleh Kanwil Depag. Informasi tentang rekrutmen petugas haji ini dilakukan oleh Kanwil Depag dengan mengirim surat ke Kandepag dan IAIN yang berisi jenis-jenis petugas yang dibutuhkan dan syarat-syarat umum dan syarat khusus sesuai dengan jenis petugas yang dibutuhkan. Misalnya untuk pelayanan ibadah, persyaratan khusus adalah: 1) laki-laki/perempuan; 2) berumur minimal 35 tahun dan maksimal 50 tahun; 3) pendidikan diutamakan minimal S1; 4) diutamakan pernah menjadi petugas atau pernah menunaikan ibadah haji; 5) memahami manasik perhajian; 6) fasih membaca Al Qur'an; 7) dapat membaca buku bahasa Arab (kitab kuning); 8) diutamakan mampu berbahasa Arab dan atau Inggris; 9) memiliki kondite baik; dan 10) bersedia melaksanakan tugas dengan menandatangani surat pernyataan. Ada beberapa petugas seperti pelayanan umum, pelaksana siskohat, pembimbing jamaah uzur, dan sopir disyaratkan umur maksimal 50 tahun, namun pada kenyataannya ada beberapa calon petugas yang dikirimkan untuk mengikuti tes telah berumur lebih dari 50 tahun, dan ada beberapa yang lulus. Dengan alasan karena pengabdianya sudah cukup lama, karena kepandaianya berbahasa Arab dan sebagainya.

Salah satu tugas pada detik-detik terakhir menjelang keberangkatan adalah penyampaian Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA). Berdasarkan pengalaman pada tahun-tahun yang lalu, meski ada saja calon jamaah haji yang tertinggal SPMA-nya, maka untuk jamaah mandiri SPMA diberikan dua hari menjelang keberangkatan, sedangkan jamaah yang tergabung dalam KBIH diserahkan kepada pengurus KBIH untuk dikoordinir. Dengan cara ini relatif lebih baik, jarang SPMA yang tidak terbawa oleh jamaah.

D. Penutup

Kesimpulan

Dari uraian di atas, ada beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian, yaitu:

1. Informasi pendaftaran haji dirasakan masih belum efektif, masih banyak dikeluhkan masyarakat, terutama jamaah mandiri. Ketidaktahuan ini dimanfaatkan oleh KBIH untuk membantu pendaftaran jamaah haji.
2. Bimbingan manasik haji dilaksanakan dua kali berupa bimbingan massal yaitu untuk pembukaan manasik dan penutupan yang dilaksanakan oleh Kandepag dan bertempat di Masjid Agung Palembang, diikuti oleh seluruh jamaah calon haji. Kemudian bimbingan 10 kali setiap kelompok. Pembimbingan seperti ini kurang efektif, karena dengan jumlah jamaah lebih dari 3000 orang, artinya setiap kelompok ada 750 orang. Dengan jumlah ini dimungkinkan materi tidak akan dapat diterima dengan baik oleh jamaah, apalagi waktunya hanya 3 jam.
3. Rekrutmen petugas haji masih belum sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, misalnya batas maksimal umur 50 tahun. Juga ada kesan tidak transparan dalam rekrutmen petugas, hanya orang-orang yang dekat dengan pembuat kebijakan yang tahu ada tes untuk petugas haji.
4. Peran KUA dalam informasi haji sudah dilakukan dalam berbagai kesempatan, namun peran dalam bimbingan manasik masih sebatas sebagai panitia karena di Kota Palembang bimbingan manasik terbagi dalam empat kelompok, dua kelompok terdiri dari empat kecamatan, dan dua kelompok lainnya terdiri dari tiga kecamatan. Sehingga pengalokasian dana Rp 70.000,- perjamaah untuk KUA masih ditangani oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Palembang.

Rekomendasi

1. Agar informasi pendaftaran haji dapat diketahui oleh masyarakat luas, dibuat brosur, atau skema/bagan pendaftaran haji yang ditempel atau disebarakan ke tempat-tempat umum.
2. Bimbingan manasik haji agar diberikan sesuai dengan porsi yang semestinya menjadi hak jamaah, di samping itu perlu memaksimalkan peranan KUA dalam pembimbing-an.
3. Rekrutmen petugas haji dilakukan secara transparan agar bisa memuaskan semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Biro Pusat Statistik, *Sumatera Selatan Dalam Angka*, 2005/ 2006

Blan Chard, Kenneth and Hersey Paul, *Management of Organization Behavior: Utilizing Human Resources* (New Jersey: Printice Hall, 1982) hl. 3. Dikutip dari DO Penelitian tentang Pelayanan Terhadap Khonghucu, Buddha dan Kristen, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, 2006

Moh. Abdul Rosyad, *Penyusunan Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH) Tahun 2005*, dalam Bulletin Al-Mabrur Nomor: 04/Agustus/2004 M/1425 H

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Debarkasi Palembang, *Laporan Opersional Pemulangan Jamaah Haji Tahun 1427-1428 H/2006-2007 M.*

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Palembang, *Laporan Opersional Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1427-1428 H/2006-2007 M.*

Toto Syatori dan Huriyudin, *Peranserta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan dan Pembinaan Haji*, Balai Penelitian Agama dan Kemasyarakatan, Departemen Aga-ma, Jakarta, 1996/1997.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI LAMPUNG

Reslawati & Suhanah²⁹

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Geografi

Provinsi Lampung dengan ibukota Bandar Lampung merupakan gabungan dari kota kembar Tanjungkarang dan Telukbetung. Memiliki dataran seluas 35.288,35 Km² termasuk pulau-pulau yang terletak pada bagian sebelah paling ujung tenggara pulau Sumatera, dan dibatasi oleh: Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Selatan dan Bengkulu; Sebelah timur berbatasan dengan Laut Jawa; Sebelah selatan berbatasan dengan Selat Sunda; Sebelah barat berbatasan dengan Samudra Indonesia. Provinsi Lampung memiliki wilayah yang relatif luas dan menyimpan potensi kelautan. Pelabuhan utamanya bernama Panjang dan Bakauheni serta pelabuhan nelayan seperti Pasar ikan (Telukbetung), Tarahan dan Kalianda di Teluk Lampung. Sedangkan di Teluk Semangka adalah Kota Agung dan laut Jawa terdapat pula pelabuhan nelayan seperti Labuhan Maringgai dan Ketapang. Di samping itu, Kota Manggala juga dapat dikunjungi kapal-kapal nelayan dengan menyusuri sungai Way Tulang Bawang. Adapun di Samudra Indonesia terdapat Pelabuhan Krui. Lapangan terbang utamanya adalah Raden Intan II, yaitu nama baru dari Branti, 28 Km dari Ibukota melalui jalan negara menuju Kotabumi dan Lapangan terbang AURI terdapat di Manggala yang bernama Astra Ksetra.

Secara geografis Provinsi Lampung terletak pada 103°40' sampai 105°50' Bujur Timur dan 6°45' sampai 3°45' Lintang Selatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: di sebelah utara dengan Provinsi Sumatera Selatan dan Bengkulu; di sebelah selatan dengan Selat Sunda; di sebelah timur dengan Laut Jawa; di sebelah barat

²⁹Keduanya Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

dengan Samudra Indonesia. Tahun 1999 wilayah Provinsi Lampung dimekarkan menjadi 7 kabupaten/kota, kemudian dengan di-undangkannya UU No. 12 Tahun 1999 dimekarkan lagi menjadi 10 kabupaten/kota. Luas wilayah Provinsi Lampung 3.528.835 Ha. Masing-masing kabupaten/kota adalah sebagai berikut: 1. Kab. Lampung Barat; 2. Kab. Tanggamus; 3. Kab. Lampung Selatan., 4. Kab. Lampung Timur; 5. Kab. Lampung Tengah; 6. Kab. Lampung Utara; 7. Kab. Way Kanan; 8. Kab. Tulang Bawang; 9. Kota Bandar Lampung; 10. Kota Metro.

2. Demografi

Penduduk Provinsi Lampung Tahun 2005 tercatat sebesar 6.983.699 orang, 51,49 % (3.596.432 orang laki-laki), selebihnya 3.387.267 orang perempuan. Dengan luas wilayah 3.528.835 Ha berarti kepadatan penduduknya mencapai 197,90 jiwa per km². Jumlah wilayah administrasi di Provinsi Lampung pada tahun 2005 tercatat jumlah kabupaten/kota sebanyak 10, terdiri dari 2 kota dan 8 kabupaten. Sedangkan jumlah kecamatan dan desa/kelurahan masing-masing sebanyak 181 kecamatan dan 2.203 desa/kelurahan.

Kehidupan Beragama Masyarakat Kota Bandar Lampung

Bandar Lampung merupakan kota transit antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Dengan demikian beragam aktifitas dan kehidupan yang ada di kota tersebut, sehingga berpengaruh besar terhadap keberagaman keagamaan yang ada di sana. Penduduknya menganut agama Islam, Kristen, Katolik, Hindu dan Buddha. Berdasarkan data Kota Bandar Lampung dalam angka tahun 2006 menunjukkan jumlah tempat ibadat umat beragama yang ada di sana, yaitu: Masjid sebanyak 484 buah; Langgar sebanyak 591 buah; Mushalla sebanyak 126 buah; Gereja Katolik sebanyak 8 buah; Gereja Protestan sebanyak 56 buah; Vihara sebanyak 10 buah dan Pura sebanyak 2 buah. Aktifitas keagamaan di Kota Bandar Lampung cukup tinggi pada masing-masing agama setiap harinya secara rutin. Ada-pun jumlah penganut agama Islam sebanyak 620.583 jiwa; Kristen 25.879 jiwa; Katolik 15.554 jiwa; Hindu 1.641 jiwa; dan Buddha 24.892 jiwa.

Data Penyelenggaraan Ibadah Haji

Berdasarkan data jamaah haji Propinsi Lampung dilihat dari segi pekerjaan, umur, pendidikan dan Bank Penerima Setoran (BPS) ongkos naik haji Tahun 2006, sebagai berikut: dari segi pekerjaan, para jamaah haji Lampung antara lain sebagai: Petani (1.169 orang), Dagang (1.146 orang), PNS (1.611 orang), Swasta (905 orang), BUMN (71 orang), ABRI (87 orang), Mahasiswa (34 orang), Ibu rumah tangga (1.115 orang) dan lain-lain (35 orang). Jumlah seluruhnya mencapai 6.173 orang. Dari segi umur, para jamaah haji Provinsi Lampung adalah: 29 thn (137 orang), 30-39 thn (948 orang), 40-49 thn (1.739 orang), 50-59 thn (2.028 orang), 60 thn (1.323 orang). Dari segi pendidikan, para jamaah haji Propinsi Lampung adalah: SMK (287 orang), SLTA (1.644 orang), SLTP (1.114 orang), SD (1.960 orang), S1 (982 orang), S2 (177 orang), dan S3 (9 orang). Data yang sudah haji 28 orang dan yang belum haji 6.145 orang jamaah.

Adapun Bank penerima setoran ONH adalah: Syariah Mandiri (1.028 orang), Bank Mandiri (2.273 orang), BNI (933 orang), BRI (1954 orang), BTN (8 orang), Bukopin (16 orang) dan Bank Muamalat (23 orang). Petugas haji untuk Propinsi Lampung adalah TPHI (14 orang), TKHI (14 orang), Paramedis (14 orang), TKHD (10 orang), TPHD (14 orang), dan TPIHD (7 orang). Jumlah jamaah haji Propinsi Lampung Tahun 2006 seluruhnya mencapai 6.173 orang yang berangkat, namun yang meninggal 28 orang dan kembali ke tanah air 6.148 orang. Sedangkan jumlah jamaah haji Provinsi Lampung, data tahun 2007 seluruhnya mencapai 6.221 orang, dengan demikian ada peningkatan jumlah jamaah haji di Provinsi Lampung. Dari segi pekerjaan, jamaah hajinya mayoritas PNS; berumur 50-59 tahun; mayoritas berpendidikan SD; mayoritas jamaah haji yang berangkat tahun 2006 adalah belum pernah pergi haji dan calon jamaah haji mayoritas menyetorkan ONH-nya melalui Bank Mandiri.

Jamaah haji Provinsi Lampung pada tahun 2007 ini mengalami permasalahan yaitu ada sebanyak lebih kurang 2000 orang jamaah dibatalkan pemberangkatannya karena bukan asli penduduk Lampung, mendaftar di Lampung dengan membuat KTP Lampung, hal ini terjadi karena oknum RT, RW, kelurahan, kecamatan dan

KBIH yang mengeluarkannya, namun persoalan ini telah dapat diselesaikan.

B. Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Lampung

1. Peran KUA dalam Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah tentang Haji

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Dep. Agama di tingkat paling bawah, KUA melaksanakan program kegiatannya sesuai dengan tupoksi yang sudah digariskan. Selama ini KUA diasumsikan hanya mengurus nikah, talak dan rujuk saja, padahal tugas KUA itu sangat luas sekali, termasuk mengurus masalah lintas sektoral, keluarga sakinah dan kerukunan umat beragama. Sementara secara kuantitas maupun kualitas SDM-nya sangat lemah sekali. Dua (2) tahun terakhir ini KUA-KUA mulai dilibatkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, maka semakin bertambah beban yang harus ditanggung oleh KUA. Di KUA Kec. Gunung Sugi saja jumlah stafnya hanya 4 orang dengan tingkat pendidikan terbatas. Sedangkan staf di KUA Kec. Terbanggi Besar berjumlah 8 orang. Di KUA Kec. Kedaton dan KUA Kec. Teluk Betung Utara stafnya berjumlah 6 orang. Di KUA Kec. Gunung Sugih sudah ada Bidang Haji sedangkan di Kec. Terbanggi Besar belum ada. Dengan SDM yang terbatas, sementara volume kerjanya terlalu banyak, ini berakibat sering tertundanya beberapa pekerjaan terutama dalam hal administrasi pelaporan³⁰. Apalagi sarana, prasarana dan dana yang terbatas.

Menurut Yasid (Kepala KUA Kec. Kedaton) dan Musal Badri (Kepala KUA Terbanggi Besar):³¹ *bahwa keterlibatan KUA dalam masalah penyelenggaraan ibadah haji ini baru berjalan 2 tahun, dan baru dilakukan sosialisasi dan koordinasi saja. Pembinaan KUA kepada masyarakat yang ingin melakukan ibadah haji yaitu pada saat melakukan kultum di majelis-majelis taklim dengan menginformasikan berbagai informasi tentang haji dan akan dilakukannya pelaksanaan manasik haji. Apalagi banyak kegiatan KUA di masyarakat untuk tingkat kecamatan, sehingga KUA melakukan sosialisasi dan koordinasi serta rapat dengan Camat.*

³⁰Laporan Tahunan KUA Kec. Gunung Sugih Kab. Lamteng Tahun 2006.

³¹Hasil wawancara Agustus 2006

Adapun hal yang disosialisasikan adalah mengenai jadwal keberangkatan, jadwal dilaksanakan manasik, quota, dll yang berhubungan dengan perhajian. KUA juga minta adanya pertemuan-pertemuan dengan Direktur, Kabid haji, untuk dapat berkoordinasi dan dilibatkan dalam hal penyelenggaraan ibadah haji ini. Dalam hal pelayanan penyelenggaraan ibadah haji KUA di fungsikan untuk sosialisasi pembinaan, pendaftaran, pendataan haji, ini baru 2 kali, namun tidak secara langsung hanya bersifat personil. Terkait dalam hal prosedur Kandepag belum pernah melibatkan KUA secara langsung dalam pendaftaran calon jamaah haji karena pendaftaran calon jamaah haji masih di Kandepag, belum di KUA sesuai keinginan para Kepala KUA. Namun pada tahun ini KUA di beri kewenangan untuk memberikan surat keterangan bermahram untuk perempuan saja, agar diketahui jamaah tersebut pergi haji dengan siapa.

Dalam hal pemberian surat keterangan bermahram ini, KUA tidak memungut biaya apapun dari calon jamaah haji, tapi calon jamaah haji biasanya memberikan ucapan terimakasih karena sudah dibantu. Hal lainnya yang dilakukan oleh KUA adalah tahun ini sudah difungsikan sedikit, memberikan rekomendasi pelunasan haji, sehingga KUA dapat meng-cover jumlah jamaah haji. sesuai dengan yang mengambil surat keterangan di KUA. Calon jamaah haji tidak dapat melakukan pelunasan pembayaran ongkos haji sebelum mereka membawa surat keterangan/rekomendasi dari KUA, prosedurnya calon jamaah meminta surat keterangan domisili dari Kepala Kampung, dari kampung dibawa ke KUA dan kami mengeluarkan surat keterangan pelunasan haji.

Menurut Ramdan S. Ag³² Kepala KUA Gunung Sugi, yang keberadaan KUANYA 2 km dari Kandepag, bahwa *KUA dilibatkan dalam penyelenggaraan ibadah haji setelah ada instruksi dari Kandepag. Tahun ini kami dilibatkan 100 % kata beliau.* Namun sangat di sayangkan keterlambatan dana turun ke KUA, mengakibatkan pelaksanaan pembinaan dan pembimbingan untuk manasik haji jadi terlambat pula. Ketika wawancara dilakukan, baru 1 minggu dana pembinaan diberikan kepada KUA, Rp. 90.000,- ditambah

³²Hasil wawancara, Agustus 2007

Rp 2.500.000,- untuk biaya operasional. Melihat keadaan keterlambatan dana pembinaan, tidak memungkinkan bagi KUA untuk menyelesaikan sebelum bulan puasa untuk pelaksanaan 10 kali pertemuan manasik haji dengan para calon jamaah haji. Seperti di KUA Terbanggi Besar, baru minggu depan³³ KUA mulai melaksanakannya, walaupun jadwal manasik sudah disusun.

Lebih lanjut, KUA-KUA yang ada di Kab. Lamteng ini menyusun program pembinaan, tutor secara bersama-sama untuk penyelenggaraan ibadah haji, Sehingga dapat diatur secara proporsional antara jumlah jamaah dengan pelaksana kegiatan pembinaan, untuk KUA yang jumlah jamaahnya berjumlah diatas 20 orang dapat melaksanakan manasik sendiri, namun bila jumlah jamaah dibawah 20 orang silahkan gabung dengan KUA terdekat, contoh; calon jamaah haji dari Kec. Bakri berjumlah 12 orang di gabung dengan Kec. Gunung Sugih karena jumlah jamaahnya sediki.³⁴

Dari deskripsi tersebut diatas, keterlambatan dana disampaikan ke KUA berdampak pada tertundanya pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji. Semestinya penyampaian dana lebih awal sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana. Dilihat dari perencanaan yang sudah terprogram tersebut, semestinya tidak terjadi keterlambatan yang berdampak pada penundaan pelaksanaan kegiatan. Pengaturan pengelolaan/manajemen dalam bidang pendistribusian ini harus ditata lebih baik lagi. Semestinya ada solusi lain yang dapat ditawarkan oleh Kandepag untuk KUA tetap dapat melaksanakan sosialisasi lebih awal dan melakukan pembinaan kepada calon jamaah haji, misalnya dicarikan alternatif lain berupa penyalangan dana atau bentuk-bentuk lainnya yang tidak menghambat pelaksanaan pembinaan.

2. Pelaksanaan Sosialisasi Manasik Haji oleh KUA di Bandar Lampung

Sesuai dengan instruksi dari Kandepag bahwa KUA dilibatkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Maka KUA pun berupaya untuk dapat melakukan pembinaan dengan melaksanakan 10 kali

³³Terhitung saat wawancara dilakukan.

³⁴Hasil wawancara dengan Ketua Forum Komunikasi KUA Kab. Lamteng yang juga sebagai Kepala kandepag Terbanggi Besar.

pertemuan manasik kepada para calon jamaah haji sesuai dengan petunjuk dari pusat. Saat pengumpulan data dilakukan, sebagian KUA belum melaksanakan pertemuan untuk manasik haji, karena keterlambatan dana pembinaan ke KUA, tetapi ada juga KUA yang sudah mulai menjalankan pertemuan. Namun demikian KUA telah menyiapkan jadwal untuk pelaksanaan manasik haji. Berdasarkan pengalaman sebelumnya, banyak juga calon jamaah haji yang sudah tua sehingga calon jamaah yang lanjut usia kadang tidak sanggup untuk mengikuti pertemuan manasik, bercermin dari pengalaman sebelumnya sebaiknya pertemuan untuk manasik tidak terlalu lama atau untuk calon jamaah haji yang sudah sangat tua/lansia di pisah dari yang lebih muda atau waktunya yang dipadatkan.

Hal lain yang perlu diatur adalah di mana KBIH dan penerima setoran juga melakukan pembimbingan manasik haji. Sehubungan dengan Bank penerima setoran sebaiknya hanya menerima setoran saja, karena bila melakukan pembimbingan dan pembinaan kepada calon jamaah haji berarti telah melampaui porsi kerjanya dan mengambil pekerjaan instansi atau pihak terkait yang semestinya, juga perlu dipikirkan bersama adalah, di mana beberapa Kepala KUA di Kab. Lamteng ini belum menunaikan ibadah haji. Secara psikologi ini sangat mempengaruhi proses pembinaan maupun pembimbingan terhadap calon jamaah haji. Bahkan jamaah meragukan kemampuan mereka, sehingga kurang meyakinkan calon jamaah dalam menerima materi manasik haji. Seperti halnya diungkapkan oleh Kepala KUA Terbanggi Tinggi³⁵ sebagai berikut: *terus terang kami KUA agak down dalam pembinaan haji karena ada beberapa Kepala KUA di antara kami belum berangkat haji, jadi kami khawatir diragukan dan ditertawakan calon jamaah haji, jadi bila ingin mengisi ceramah saja kita tidak pede. Kalau sekadar baca buku saja bisa, tapi jamaah kurang yakin. Mohon KUA diberangkatkan haji secara bertahap. Saya ikut tes non kloter tahun ini tapi tidak lulus.* Melihat perkembangan seperti ini, sebaiknya segera direspon positif keinginan KUA-KUA, ini merupakan konsekuensi logis dilibatkannya KUA dalam penyelenggaraan ibadah haji.

³⁵Hasil wawancara.

Untuk pelaksanaan manasik haji KUA belum bisa mandiri sehingga melakukan kerjasama dengan KBIH, dikarena keterbatasan SDMnya. Persoalan SDM ini bersifat menyeluruh di KUA-KUA. Oleh karena itu, untuk menangani haji melibatkan seluruh staf yang ada di KUA, sehingga pegawai KUA berbagi job dan konsentrasi mereka terpecah untuk menangani program kegiatan lainnya di KUA. Sementara untuk pembayaran honor mereka ketika musim haji berlangsung diambilkan dari dana pembinaan yang turun. Berkenaan dengan tempat kegiatan manasik haji, KUA pinjam di KBIH seperti tahun sebelumnya. Namun pada tahun ini bervariasi, ada yang pinjam gedung kelurahan, masjid yang halamannya luas, atau sewa gedung. Sedangkan untuk peralatannya sewa dengan KBIH yang sudah ada.

Adapun metode bimbingan manasik banyak menggunakan ceramah, setelah materi ada tanya jawab/diskusi, untuk materi sudah ada panduannya. Sedangkan untuk data jumlah calon jamaah haji di KUA baru diketahui setelah diberitahu nomor kloter calon jamaah. Untuk OTD (Ongkos Transit Daerah) Kandepag dilibatkan, tapi KUA tidak dilibatkan dan tidak dimintai pendapat. Ada keinginan KUA dilibatkan mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan hingga pembinaan jamaah pasca haji. Untuk Tahun 2008 KUA belum membuat anggaran untuk kegiatan penyelenggaraan ibadah haji. Ada keinginan dianggarkannya dana khusus untuk KUA dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga KUA dapat mengatur sendiri jadwal kegiatan pembinaan sesuai dengan kebutuhan di KUA.

KUA dalam memberikan ceramah saat manasik kepada calon jamaah haji juga menyampaikan pentingnya melakukan pemeriksaan kesehatan. *Ada keinginan dari KUA semua pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dibuatkan satu pintu saja, misalnya di Kanwil atau di Kandepag dibuka loket pendaftaran haji, di sampingnya loket untuk pengurusan paspor/visa, perlengkapan haji, Bank penerima setoran, pemeriksaan kesehatan, jadi jamaah sekaligus saja, tidak bolak balik.*

Pelaksanaan Pelatihan Manasik Haji oleh Kandepag Kota Bandar Lampung

Pelaksanaan manasik haji dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: membuat himbauan kepada BPS-BPIH untuk mengadakan manasik (pembekalan awal) bagi jamaah calon haji yang mendaftar melalui BPS-BPIH tersebut, menghimbau kepada jamaah calon haji untuk membuat kelompok belajar dan mengangkat pelatih sendiri atau mengikuti yang diadakan oleh KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), dilakukan pelatihan manasik haji bagi calon jamaah haji Kota Bandar Lampung tahun 1427 H/2006 M. Adapun kegiatan manasik haji dilaksanakan 4 (empat) angkatan: *Angkatan pertama*: hari, Senin, Selasa, Rabu (06, 07, 08 Nop 2006), Pkl. 08.30 Wib s/d selesai, di Asrama Haji Rajabasa; *Angkatan kedua*: hari, Kamis, Jum'at, Sabtu (09, 10, 11 Nop2006), Pkl. 08.30 Wib s/d selesai, di Asrama Haji Rajabasa; *Angkatan ketiga*: hari, Senin, Selasa, Rabu (13, 14, 15 Nop 2006, Pkl. 08.30 Wib s/ d selesai, di Asrama Haji Raja Basa; *Angkatan keempat*: hari: Kamis, Jum'at, Sabtu (16, 17, 18 Nop 2006), Pkl. 08.30 Wib s/d selesai, di Asrama Haji Raja Basa.

Adapun materi pelatihan memuat tentang: kebijaksanaan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji, bimbingan umum, bimbingan ketua regu dan rombongan, bimbingan kesehatan haji, bimbingan ibadah haji, peragaan/praktek manasik haji. Sedangkan untuk memudahkan dalam penyampaian materi manasik haji metode pelatihan yang digunakan adalah: ceramah umum dan tanya jawab, yang diikuti oleh semua calon jamaah haji, tempat Gedung Serba Guna Islamic Center Raja Gasa Bandar Lampung; ceramah dan tanya jawab, materi khusus manasik haji, calon jamaah haji dibagi dalam beberapa kelompok/kelas, tiap kelas dibimbing 1 (satu) tutor; peragaan/praktik, metode ini dilaksanakan di luar kelas atau lapangan, untuk manasik haji meliputi tawaf, sa'i, melontar jumroh yang dibimbing tutor khusus manasik haji.

C. Kesiapan Administrasi, Pembinaan dan Pelayanan oleh Kandepag Kota/Kabupaten.

1. Organisasi Pelaksana

Kantor Dep. Agama Kota Bandar Lampung, maupun Kandepag Kab. Lampung Tengah telah berupaya dengan segala kemampuannya

secara optimal dalam rangka mempersiapkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, baik SDM, administrasi, serta sarana dan prasarana yang dapat mendukung terselenggaranya pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dimaksud. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Keputusan Menteri Agama RI No. 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, sebagai Pelaksana Penyelenggaraan Haji Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut: Koordinator (Walikota Bandar Lampung), Kepala Staf (Ka. Kandepag Kota Bandar Lampung), Sekretaris (Penyelenggaraan Haji Kandepag Kota Bandar Lampung).

Melengkapi pelaksana tersebut berdasarkan Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 190/KANDEPAG/HK/2006 tanggal 5 Juni 2006 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kota Bandar Lampung tahun 1427 HI 2006 M-2007 M dengan susunan personalia sebagai berikut: Koordinator (Walikota Bandar Lampung), Kepala Staf (Ka. Kandepag Kota Bandar Lampung), Wakil Kepala Staf (Assisten II Sekretaris I Kota Bandar Lampung), Sekretaris (Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Kandepag Kota Bandar Lampung), Bendahara dan Staf Penyelenggara Haji, Bidang Pendaftaran, Pelaporan dan Dokumentasi (Staf Penyelenggara Haji), Bidang Pendaftaran, Humas dan Transportasi (Staf Penyelenggara Haji), Bidang Pendaftaran dan Umum (Staf Penyelenggara Haji), Bidang Pendaftaran dan Umum (Staf Penyelenggaraan Haji), Bidang Pendaftaran dan Komputerisasi, Bidang Umum. Secara perencanaan dan pengorganisasian dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji sesungguhnya Kandepag hanya menyesuaikan dengan kebijakan yang sudah ada. Sehingga hanya dibutuhkan koordinasi dalam pengimplementasian di lapangan.

2. Kesiapan Administrasi

Dalam hal kesiapan administrasi, Kandepag melakukannya sesuai petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan. Seperti halnya dalam proses pendaftaran calon jamaah haji melalui beberapa tahapan yaitu: (a) Persiapan pendaftaran, Kandepag Kota Bandar Lampung mempersiapkan pelaksanaan pendaftaran calon jamaah haji tahun 1427 H/2006 M, sebagai berikut: membagi tugas pegawai staf pe-

nyelenggaraan haji (*Job Discription*), mempersiapkan buku pendaftaran calon pendaftar jamaah haji, mencetak blanko *isian* dan map khusus pendaftaran calon haji, mempersiapkan buku pendaftaran untuk masing-masing BPS BPIH, mengecek dan memonitor persiapan BPS BPIH sehari sebelum pendaftaran *mulai* dilaksanakan; (b) Pelaksanaan pendaftaran, calon jamaah haji mengacu pada ketentuan: UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Kep. Menag RI No. 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah, Permenag RI No. 15 Tahun 2006 Tentang Pendaftaran Haji; (c) Prosedur pendaftaran haji dengan Sistem Tabungan, tata caranya sebagai berikut: mendaftarkan diri pada Bank penerima setoran biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BP-BPIH) dengan menunjukkan KTP dan menyetorkan uang minimal Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah), selesai menyetorkan uang tersebut, mendaftarkan diri ke Kandepag Kota Bandar Lampung dengan menunjukkan bukti setor untuk dibuatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), yang selanjutnya akan *dientry* mendapatkan porsi melalui Siskohat, setelah adanya pengumuman tentang besarnya biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Pendaftar berke-wajiban melunasinya. Selanjutnya persyaratan lain dapat dilengkapi setelah pelunasan.

Lebih lanjut Kandepag melakukan penyusunan regu dan rombongan dalam rangka melaksanakan kebijaksanaan pemerintah untuk peningkatan pelayanan dan memudahkan pengaturan calon jamaah haji dalam pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Sesuai Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji No. D/200/2004 tanggal 25 Mei 2004, maka dibentuklah regu dan rombongan dalam masing-masing kelompok terbang (Kloter), yang terdiri dari: jumlah setiap regu 11 orang yaitu 10 orang anggota dan 1 ketua regu, jumlah setiap rombongan 45 orang terdiri dari 4 regu (44 orang) ditambah 1 orang Ketua Rombongan, satu (1) Kloter sebanyak 452 orang ditambah 3 orang petugas dari pusat sehingga maksimal 455 orang jamaah calon haji.

Kemudian dilakukan penyusunan pramanifest, terdiri dari regu dan rombongan yaitu 1 (satu) regu 11 orang dan 1 rombongan terdiri dari 4 regu atau 45 orang jamaah. Pra manifest disusun oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Kanwil Dep. Agama Propinsi atas

usulan Seksi Penyelenggaraan Haji Kota Bandar Lampung untuk dijadikan manifest, dari manifest tersebut oleh Penyelenggaraan Haji Pusat ditetapkan rombongan, regu dan nama-nama jamaah yang akan berangkat dalam kelompok terbang (Kloter).

Adapun Kelompok terbang (Kloter) dari Provinsi Lampung: kloter 30 (452 orang), kloter 31 (176 orang), kloter 32 (452 orang), kloter 33 (263 orang), kloter 37 (68 orang), kloter 38 (190 orang), kloter 39 (297 orang), kloter 40 (452 orang), kloter 41 (139 orang), kloter 42 (190 orang), kloter 43 (130 orang), kloter 45 (193 orang), kloter 46 (105 orang).

Untuk calon jamaah haji Kota Bandar Lampung pemberangkatan dan pemulangannya tergabung pada 13 (tiga belas) kelompok terbang. Biaya pemberangkatan jamaah haji Propinsi Lampung sampai dengan di asrama haji Pondok Gede dipungut biaya sebesar Rp. 650.000; (enam ratus lima puluh ribu rupiah). Selanjutnya pembuatan paspor dan visa yaitu: paspor jamaah calon haji dibuat dan ditulis oleh Bidang Urusan Haji Provinsi Lampung dan penempelan foto serta penandatanganan oleh Ka. Staf Penyelenggaraan Haji Kota Bandar Lampung, pemvisaan paspor jamaah calon haji setelah diselesaikan di Provinsi, kemudian diteruskan pemvisaannya pada tim visa Depag Pusat di Jakarta.

Adapun untuk perlengkapan calon jamaah haji diberikan buku-buku petunjuk bimbingan manasik haji oleh Kandepag atas nama Depag Pusat, terdiri dari: hikmah ibadah haji, bimbingan manasik haji, do'a dan dzikir ibadah haji, panduan perjalanan haji; melalui Kandepag calon jamaah haji diberikan koper, tas tentengan dan tas gantung yang diberikan oleh Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia Airlines dikarenakan calon jamaah haji dari Provinsi Lampung menggunakan Pesawat Garuda Indonesia Airlines; diberikan tanda pengenalan kepada seluruh calon jamaah haji yang dibuat oleh Penyelenggaraan Haji Kota Bandar Lampung terdiri dari: pakaian seragam pria dan wanita, jaring pengaman koper, tanda pengenalan tapis khas Lampung; tanda pengenalan berupa gelang dan masker diberikan setelah calon jamaah haji berada di asrama haji Pondok Gede Jakarta, Tahun 1427 H/2006 M dan diberi uang *living cost* sebesar 1500 real.

3. *Kesiapan Kandepag Kabupaten Lampung Tengah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*

Secara proses administrasi yang dilakukan oleh Kandepag Tingkat Kabupaten tidak berbeda dengan yang dilakukan oleh Kandepag Kota Bandar Lampung. Namun ada beberapa hal terkait dengan kebijakan tertentu oleh Bupati sedikit berbeda, misalnya dalam hal OTD. Terkait dengan kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tersebut, setiap tahunnya Kandepag Lamteng memberikan album kenangan kepada jamaah, supaya mereka dapat saling mengenal antara mereka. Dalam hal pemberangkatan dari Kabupaten setelah semua prosedur dan syarat-syarat penyelenggaraan sudah terpenuhi. Kabupaten Lamteng Tahun ini pemberangkatan 2 kloter karena jumlahnya 450 orang.

Berkenaan dengan prosedur penetapan kloter selain sudah ketentuan pusat. Penentuan petugas haji TPHD, TKHD adalah kebijakan penuh Bupati. Sehingga Bupati yang menentukan siapa saja yang boleh menjadi petugas tersebut. Untuk Kandepag tidak pernah dikasih kesempatan untuk menjadi petugas haji, sudah 6 Tahun ke belakang, padahal sudah diusulkan berkali-kali tidak mendapat kesempatan, alasannya sudah ada jatah dari Depag sendiri. Diungkapkan oleh Kandepag Kab. Lamteng³⁶: *saya selaku Kandepag saja mau petugas haji TPHI tidak bisa karena belum haji, mau jadi TPHD di Kabupaten masih disisihkan terus.*

Untuk petugas haji tersebut yang mengusulkan dan yang meng-SK-kan Bupati, setelah itu baru diusulkan ke Kanwil Depag selanjutnya dari Kanwil diteruskan ke Gubernur untuk di SK-kan dan setelah itu diproses ke pusat. Selama bertahun-tahun petugas haji hanya 3 orang yaitu dari Dinkes 1 orang, DPRD 1 orang dan 1 orang dari eksekutif, eksekutifnya diambil dari Pemda terus. TPHI dan TPIHI tahun ini lebih banyak, sehingga Bupati menjanjikan untuk tahun depan memberikan 1 jatah petugas haji dari Kandepag. Dalam hal penentuan TPHD seharusnya merujuk ke Kandepag, tapi Bupati punya rujukan sendiri sesuai yang ditentukan. Adapun prosedur penempatan kloter, Kandepag tidak dilibatkan langsung oleh Kanwil, Kandepag hanya menerima penetapan dari Kanwil, hanya

³⁶Hasil wawancara dengan Kandepag kabupaten Lampung Tengah, Agustus 2007

Kandepag memberikan ide dan usul saja. Sampai dilakukan pengumpulan data ini Kandepag belum mengetahui nomor kloter tersebut.

Berkenaan dengan paket baju, buku calon jamaah haji menerima tergantung kiriman oleh pusat, pengalaman lalu 1 bulan baru sampai. Harapan calon jamaah untuk pakaian sebaiknya sudah dibagi pada waktu manasik, untuk sekarang saja belum dikirim oleh pusat alasannya SK Gubernur untuk OTD belum keluar. Alokasinya oleh Kanwil, di kandepag belum ada masih dikerjakan secara manual. Petugas di Seksi Haji dikerjakan oleh 4 orang, dalam penyelenggaraan ibadah haji dibentuk tim dengan SK Kandepag.

Sedangkan untuk pemeriksaan kesehatan dilakukan di Puskesmas, buku kesehatannya dibagikan saat jamaah mau berangkat dari kabupaten. Pada saat jamaah haji menerima buku kesehatan, tidak bayar tapi untuk pemeriksaan bayar, untuk laki-laki 60.000,- pemeriksaan kedua, daftar pertama bayar 20.000,- periksa urin bayar, suntik tidak bayar, suntik flu bayar 150.000,-. Bila ada penyakit lainnya maka jamaah dirujuk ke rumah sakit, jamaah diperiksa dan dikasih obat dan bayarnya secara bervariasi berdasarkan penyakitnya sampai 250.000,-. Puskesmas Bandar Jaya, Kalirejo, Sepituh. Kebijakan Dinkes Kabupaten dan bertanggungjawabnya ke Bupati. Sedangkan untuk ditingkat kota kebijakan oleh Walikota, sementara untuk tingkat Kabupaten diambil oleh Bupati. Untuk Kota Bandar Lampung, pemeriksaan kesehatan sampai selesai hanya 75.000,-. Kebijakan masing-masing biaya kesehatan berdasarkan Keputusan Walikota dan Bupati. Karena secara keseluruhan ditetapkan Walikota hanya 25.000,-. Namun pada kenyataannya dilapangan calon jamaah membayar melebihi ongkos yang telah ditetapkan.

Perlengkapan dari Seksi Haji di Kandepag Kab. Lamteng banyak kekurangan. Untuk Kantor Seksi Haji masih kurang layak karena sempit untuk melayani pada saat pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Sedangkan untuk asrama haji di kab. Lamteng belum ada. Sebagai sarana dan prasarana yang mestinya harus ada seperti komputer untuk penyelenggaraan haji, masih mempergunakannya secara bersama-sama (di pakai untuk umum) karena tidak ada khusus untuk Seksi Haji. Sesungguhnya 2 tahun lalu sudah pernah men-

dapatkan komputer dari pusat bagian haji, tapi dipakai untuk umum dan sekarang sudah rusak. LCD tidak punya sementara untuk Aula baru tahun ini ada. Sementara gedung Kandepag ini sendiri masih menggunakan hak guna pakai sampai batas waktu yang tidak ditentukan, jadi bisa digunakan untuk kegiatan Kandepag. Untuk peningkatan manajemen pelayanan dengan cara melakukan koordinasi dan kekompakan secara intern, kerjasama erat dengan pihak serta selalu melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Kanwil, Kandepag Kota, bank-bank penerima setoran. Semua instansi dilibatkan serta koordinasi dengan pihak Pemda. Hampir setiap minggu diadakan *coffee morning*. Dan ini bermanfaat untuk perkembangan Kandepag, misalnya kegiatan Pospeda (pondok pesantren daerah) yang melepaskan Bupati biaya ditanggung Pemda. Tadinya Kandepag Kab. juara urutan 7 sekarang peringkat 3 perkabupaten.

Hasil *coffee morning* lainnya adalah untuk tahun depan Bupati menyampaikan untuk petugas haji dari Kandepag harus ditambah 1 orang lagi sehingga petugas tahun depan akan bertambah jadi 4 orang. Selain itu, saat sekarang hampir kegiatan keagamaan yang tidak dapat dihadiri oleh Bupati, selalu dilimpahkan ke Kandepag untuk mewakili karena sesuai dengan tugas Kandepag. Untuk Tahun ini, kegiatan haji dapat terselenggara sesuai dengan yang diharapkan, walaupun dengan segala kekurangannya, ini terlihat dari antusias jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji serta pelaksanaan yang berjalan lancar. Kedepan perlu dilakukan evaluasi lebih baik lagi tentang penyelenggaraan ibadah haji disemua tingkatan agar dengan manajemen yang lebih terbuka sehingga kegiatan dapat dilakukan lebih maksimal lagi. Selama penyelenggaraan ibadah haji dilakukan kerjasama dalam bidang keamanan dengan pihak keamanan tingkat kabupaten.

Adapun faktor yang mendukung terselenggaranya pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji ini karena SDM yang sudah haji cukup lumayan walaupun secara kuantitas masih sedikit serta peningkatan koordinasi dengan pihak yang terlibat dengan kegiatan penyelenggaraan ini. Dalam hal, SDM yang mengoperasikan komputer di Kandepag cukup lumayan dapat mendukung terlaksananya kegiatan, sementara operasional mobil untuk haji belum ada. Yang ter-

penting adalah dibangunnya *Islamic Center Haji* atau Gedung Sis-kohat untuk kabupaten, agar dapat menampung jamaah yang semakin bertambah banyak, untuk itu Dep. Agama pusat kiranya perlu memberikan apresiasi yang positif terhadap keinginan Kandepag tersebut.

D. Kesiapan Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil/Kabid Haji Memerankan Dirinya dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji (Pembentukan Regu, Rombongan dan Penentuan Kloter)

Sesuai Surat Keputusan Gubernur Lampung No. G/368/B.Vii/HK/2006 tanggal 16 Agustus 2006 tentang pembentukan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Provinsi Lampung Tahun 2006/2007/1427 H, susunan organisasi PPIH adalah sebagai berikut: Unsur pelindung: Pelindung (Gubernur Provinsi Lampung); Unsur penasihat: Penasehat (Ketua DPRD Provinsi Lampung), Sekda Provinsi Lampung, Asisten Bidang Kesra Sekda Provinsi Lampung, Ketua Komisi E. DPRD Provinsi Lampung; Unsur Pimpinan (Ketua, Wakil Ketua I, II, III, dan IV); Unsur pembantu pimpinan (Sekretaris, Wakil sekretaris I, II, dan III); Unsur pelaksana teknis (Seksi akomodasi, Seksi transportasi, Seksi keamanan, Seksi konsumsi, Seksi kesehatan, Seksi Humas, Seksi sekretariat).

Adapun tugas pokok dan fungsi: tugas pokok Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Provinsi Lampung yaitu menyelenggarakan operasional pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji dari asrama haji Raja Basa Bandar Lampung ke asrama embarkasi Haji Pondok Gede dan dari asrama haji Raja Basa Bandar Lampung sesuai dengan kebijaksanaan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan haji; fungsinya yaitu melaksanakan tugas pokok tersebut (PPIH) Provinsi Lampung mempunyai tugas yaitu: merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah calon/haji Provinsi Lampung; memberikan pelayanan pembekalan, kesehatan, dokumen, penerimaan jamaah, transit akomodasi, konsumsi, transportasi darat dan laut, keamanan dan perlindungan kepada jamaah calon/haji Provinsi Lampung; mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur instansi terkait.

Sedangkan untuk pembagian tugas PPIH adalah sebagai berikut: unsur pelindung, bertanggung jawab secara keseluruhan operasional haji, baik pada saat pemberangkatan maupun pada saat pemulangan jamaah calon/haji Provinsi Lampung; unsur penasihat, menyampaikan nasihat dan saran terhadap panitia dalam hal Penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah/haji Provinsi Lampung; unsur pimpinan: Ketua bertugas: memimpin dan mengkoordinasi dan mengendalikan operasional Penyelenggaraan pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji di Propinsi Lampung, mengendalikan dan melaporkan penggunaan Anggaran Biaya Operasional Haji, baik kepada Gubernur Lampung maupun kepada Bapak Menteri Agama RI, mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas panitia kepada Menteri Agama melalui Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji; Wakil Ketua I, bertugas: membantu ketua dalam mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang umum, terutama bidang akomodasi dan pengasramaan, mewakili ketua apabila berhalangan hadir, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua, mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua; Wakil Ketua II: membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang konsumsi, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua, mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua; Wakil Ketua III, bertugas: membantu ketua mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang kehumasan/publikasi dan bidang kesehatan, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua.

Wakil Ketua IV, bertugas: membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang transportasi angkutan darat dan penyeberangan, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua, mempertanggungjawabkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada ketua; Unsur pembantu pimpinan: Sekretaris, bertugas: memimpin, mengkoordinasikan dan bertanggung jawab atas kelancaran tugas kesekretariatan, penyediaan sarana/fasilitas operasional PPIH Provinsi Lampung, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua, mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada ketua, menyiapkan laporan yang bersifat harian, insidentil dan laporan akhir; Wakil Sekretaris, bertugas: mewakili

sekretaris apabila berhalangan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan dan tugas-tugas pengumpulan, pengolahan data dan laporan, menyiapkan, mengatur dan penyelesaian tanda pengenalan petugas, mendata calon jamaah haji dari masing-masing kab/kota Provinsi Lampung, menyiapkan SPMA bagi petugas dan calon jamaah haji Provinsi Lampung, menyusun, menyiapkan dan mengatur pendistribusian fasilitas perlengkapan calon jamaah haji dan perlengkapan kerja dan kebutuhan petugas, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua/sekretaris, membantu menyusun laporan pelaksanaan Provinsi Lampung, mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada sekretaris.

Unsur pelaksana: Seksi Akomodasi bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas penerimaan dan pengasramaan calon jamaah haji kabupaten/kota, mengatur penempatan jamaah di asrama Haji Raja Basa; Seksi Transportasi, bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan mengendalikan angkutan darat dan penyeberangan pemberangkatan maupun pemulangan calon jamaah haji, mengkoordinir angkutan barang/calon jamaah dari asrama Raja Basa ke asrama haji Pondok Gede Jakarta PP, mengurus tiket kapal calon jamaah dan kendaraan, mengurus pembayaran tol Jakarta PP, membuat laporan pelaksanaan tugas kepada ketua PPIH; Seksi Keamanan, bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan mengendalikan tugas-tugas pengamanan dalam asrama, mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan keamanan di asrama haji Raja Basa dan pengawalan jamaah haji baik pemberangkatan dan pemulangan, mengamankan kondisi keamanan asrama haji, menjaga keamanan dan ketertiban calon jamaah haji selama berada di asrama Haji Raja Basa, mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, membuat laporan pelaksanaan tugas kepada PPIH.

Seksi Konsumsi, bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan pengendalian tugas pelayanan konsumsi calon jamaah haji baik pada saat pemberangkatan dan pemulangan, memberikan pelayanan konsumsi kepada calon jamaah haji baik di Asrama Haji Raja Basa maupun pada saat pemulangan jamaah haji di embarkasi Pondok Gede Jakarta, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua/sekretaris, membuat laporan pelaksanaan tugas

kepada ketua PPH Lampung; Seksi Kesehatan: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas pelayanan kesehatan terhadap calon jamaah haji, memberikan pelayanan kesehatan calon jamaah haji di asrama Haji Raja Basa sampai di asrama haji embarkasi Pondok Gede Jakarta, melaksanakan pengawasan *ambulance* dalam pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji, membuat laporan pelaksanaan tugas kepada ketua PPIH Lampung; Seksi Humas, bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas kehumasan, penanggung-jawaban penyelenggaraan siaran, berita untuk pers serta RRI dan TVRI SPK Lampung, mempersiapkan dan menyelenggarakan acara/upacara pemberangkatan dan penyambutan kedatangan jamaah haji Provinsi Lampung, melaksanakan tugas lain yang diberikan ketua/sekretaris, membuat laporan pelaksanaan tugas kepada ketua PPIH; Seksi Sekretariat, bertugas: mempersiapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas kesekretariatan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas ke tatausahaan dan tugas-tugas pengumpulan, pengolahan data dan laporan.

Selanjutnya melakukan koordinasi persiapan pemberangkatan calon jamaah haji Provinsi Lampung yaitu: Tanggal 16 Agustus 2006 pembentukan dan pengesahan PPIH Lampung oleh Gubernur Lampung sesuai dengan Keputusan No. G/368/B. VII/HK/2006; Tanggal 28 Nopember rapat tehnik terbatas persiapan operasional haji tahun 1427 H/2006 M yang dihadiri seluruh Kastaf kab/kota dan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh; tanggal 30 November 2006 rapat pemantapan persiapan terakhir pemberangkatan jamaah calon haji yang dihadiri oleh seluruh PPIH, PT. Mandira Aero Wisata, PT. ASDP Bakauheni/PT. ASDP Merak, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, POL PP, POLDA Lampung dan Unsur Pemerintah Daerah Provinsi Lampung, dari Kandepag kab/kota yang dilaksanakan di Aula Asrama Haji Raja Basa Bandar Lampung yang dimulai pada Pukul 09.00 WIB sampai pada Pukul 13.30 WIB.

Tanggal 15 Desember 2006 upacara pelepasan dilakukan oleh Gubernur dan Wakil Gub. Lampung, dihadiri unsur Muspida Provinsi Lampung, Pimpinan DPRD Lampung dan yang terkait Cannas, dilaksanakan di PKOR Way Halim Bandar Lampung pada pukul

06.30 WIB; tanggal 16 Januari 2007 rapat evaluasi pemberangkatan dan persiapan pemulangan jamaah haji Provinsi Lampung yang dilaksanakan di Ruang Saibatin Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Lampung yang dihadiri seluruh PPIH, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, PT. Mandira Aero Wisata, PT. ASDP Merak dan PT. ASDP Bakauheni, Pol PP, PJR Polda Lampung dan seluruh Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten/kota se-Provinsi Lampung. Selanjutnya melakukan penyusunan Juknis PPIH, untuk kelancaran tugas PPIH dalam rangka pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji Provinsi Lampung Tahun 1427 H/2006/2007 M. Maka dirumuskanlah pembagian tugas PPIH, agar seluruh panitia dapat memahami dan menghayati tentang tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta sasaran yang ingin dicapai adalah terciptanya pelayanan: yang prima bagi jamaah haji Provinsi Lampung sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya melakukan penyusunan jadwal dan rute pemberangkatan, penyusunan jadwal pelayanan calon jamaah haji Provinsi Lampung mulai dari proses pemeriksaan kesehatan, pendaftaran/penerimaan, pencetakan paspor, pemvisaan, pelatihan manasik haji, penyiapan pramanifest, penelitian paspor, peng-asramaan, pengurusan barang sampai pada asrama haji embarkasi Pondok Gede Jakarta. Adapun Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf di Kanwil Dep. Agama Bandar Lampung adalah sebagai berikut: Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh, Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas. Seksi Perjalanan dan Sarana. Sedangkan dalam hal pemberangkatan calon jamaah haji ke tanah suci sudah diatur sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kloternya masing-masing. Adapun jumlah calon jamaah haji Kota Bandar Lampung yang berangkat ke tanah suci tahun 2006 sebanyak 3.097 orang (laki-laki 1.407 orang; perempuan 1.690 orang).

Sesuai jadwal pemberangkatan calon jamaah haji Kota Bandar Lampung dari Asrama Haji Raja Basa ke Asrama Haji Pondok Gede Jakarta: kloter 30 (Jumat, 15-12-2006, Pkl.06.30 WIB, tempat stadion Sumpah Pemuda Way Halim Bandar Lampung dengan upacara pelepasan Gubernur Lampung beserta unsur Muspida Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung), tiba di asrama Haji Pondok Gede Jakarta tanggal 15-12- 2006; kloter 31 dan 32 (Sabtu,

16-12-2006, Pkl. 06.30 WIB), calon jamaah haji dari: Way Kanan, Lampung Barat, Bandar Lampung. Tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta tanggal 16 Desember 2006, jam 14.00 Wib; kloter 33 (Minggu, 17 -12- 2006, Pkl. 06.30 WIB, calon jamaah haji dari: Tulang Bawang, B. Lampung. Tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta tanggal 17-12-2006, Pkl. 14.00 Wib; kloter 37 (Senin, 18-12-2006, Pkl. 06.30 WIB), calon jamaah haji dari: Metro, B. Lampung dan Lampung Timur. Tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta tanggal 18-12-2006, Pkl. 14.00 Wib; kloter 38 dan 39 (Selasa, 19-12-2006, Pkl. 06.30 WIB) calon jamaah haji dari : Bandar Lampung dan Lampung Timur. Tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta tanggal 19-12- 2006, Pkl. 14.00 Wib.

Kloter 40 dan 41 (Rabu, 20-12-2006, Pkl. 06.30 WIB), calon jamaah Haji dari: Bandar Lampung dan Lampung Timur. Tiba di Asrama haji Pondok Gede Jakarta tanggal 20-12-2006, Pkl. 14.00 Wib; kloter 42 dan 43 (Kamis, 21-12- 2006, Pkl. 06.30 WIB), calon jamaah haji dari: Tanggamus, Bandar Lampung dan Lampung Utara. Tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta, tanggal 21-12-2006, Pkl. 14.00 WIB; kloter 45 dan 46 (Jum'at, 22-12-2006, Pkl. 06.30 WIB) calon jamaah haji dari: Tanggamus, B. Lampung dan Lampung Utara. Tiba di asrama Haji Pondok Gede tanggal 22-12-2006, Pkl. 14.00 WIB. Adapun keberangkatan jamaah haji dari Asrama Haji Pondok Gede Jakarta ke Bandara Soekarno Hatta untuk selanjutnya menuju Arab Saudi: kloter 30 (16-12-2006), kloter 31 & 32 (17-12-2006), kloter 33 (18-12-2006), kloter 37 (19-12-2006), kloter 38 & 39 (20-12-2006), kloter 40 & 41 (21-12-2006), kloter 42 & 43 (22-12-2006), kloter 45 & 46 (23-12-2006).

Pemberangkatan jamaah haji tahun 2006 ini di konsentrasikan di Komplek Gelanggang Olah Raga Sumpah Pemuda Way Halim Bandar Lampung. Adapun pemulangan jamaah haji Kota Bandar Lampung yang kembali dari Tanah Suci sebanyak 3.094 orang, dikarenakan 3 orang meninggal dunia di tanah suci. Kloter 30 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 450 orang (Rabu, 24-1-2007, Pkl. 16.50 WIB), kloter 31 tiba di Asrama Haji pondok Gede Jakarta sebanyak 175 orang (Kamis, 25-1-2007, Pkl. 16.50 WIB), kloter 32 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 450 orang (Kamis, 25-1-2007, Pkl. 21.50 WIB), kloter 33 tiba di Asrama

Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 263 orang (Jum'at, 26-1-2007, Pkl. 08.30 WIB), kloter 37 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 68 orang (Sabtu, 28-12-2007, Pkl. 03.50 WIB), kloter 38 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 189 orang (Sabtu, 28-1-2007, Pkl. 11.50 Wib), kloter 39 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 297 orang (Minggu, 28-1-2007, Pkl. 15.00 Wib), kloter 40 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 445 orang (Senin, 29-1-2007, Pkl. 11.50 WIB), kloter 41 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 137 orang (Senin, 29-1-2007, Pkl. 16.50 WIB), kloter 42 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 189 orang (Selasa, 30-1-2007, Pkl. 12.00 WIB), kloter 43 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 130 orang (Selasa, 30-1-2007, Pkl. 16.50 WIB), kloter 45 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 193 orang (Rabu, 31-1-2007, Pkl. 21.50 WIB), kloter 46 tiba di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta sebanyak 105 orang (Kamis, 1-1-2007, Pkl. 02.50 WIB).

Selanjutnya penerimaan jamaah haji Provinsi Lampung secara resmi oleh Pemda Provinsi Lampung, dilaksanakan di Asrama Haji Pondok Gede. Sedangkan jamaah haji tiba di Asrama Haji Bandar Lampung Th. 2007 sbb: Kloter 30 (Kamis, 25-1-2007, Pkl 04.10 WIB (subuh), kloter 31 (Jum'at 26-2-2007, Pkl 04.00 WIB (Subuh), kloter 32 (Jum'at, 26-1-2007, Pkl 07.30 WIB), kloter 33 (Sabtu, 27-1-2007, Pkl 17.30 Wib), kloter 37 (Minggu, 28-1-2007, Pkl 12.30 WIB), kloter 38 (Minggu, 28-1-2007, Pkl 17.50 WIB), kloter 39 (Senin, 29-1-2007, Pkl 14.30 WIB), kloter 40 (Senin, 29-1-2007, Pkl 20.00 WIB), kloter 41 (Selasa, 30-1-2007, Pkl 02.30 WIB), kloter 42 (Selasa, 30-1-2007, Pkl 21.00 WIB), kloter 43 (Rabu, 31-1-2007, Pkl 00.30 WIB), kloter 45 (Kamis, 1-2-2007, Pkl 07.00 WIB), kloter 46 (Kamis, 1-2-2007, Pkl 11.30 WIB).

E. Prosedur dan Proses Pemeriksaan Kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kab/Kota

Pemeriksaan awal kesehatan jamaah haji Kota Bandar Lampung dilaksanakan di Puskesmas yang ditunjuk oleh pemerintah. Besarnya biaya yang telah ditentukan dengan keputusan Walikota Bandar Lampung selaku koordinator urusan haji No. 113/09/HK/2007 ditetapkan sebesar Rp. 25.000,-. Setelah pemeriksaan awal, maka ada sebagian jamaah haji yang disarankan untuk memeriksa kesehatan

lanjutan ke rumah sakit atau Laboratorium yang ditunjuk dari puskesmas dengan biaya di luar ketentuan yang ditetapkan oleh Walikota. Selanjutnya pemeriksaan kesehatan tahap kedua di Dinas Kesehatan yang ditunjuk dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Walikota Kota Bandar Lampung dengan biaya sebesar Rp. 50.000.

Biaya pemeriksaan kesehatan haji tahap awal di Puskesmas dengan rincian sebagai berikut: a. Laboratorium Rp. 6.000,-. b. Jasa pemeriksaan Rp. 10.000,-. c. Transportasi pelacakan sebesar Rp. 9.000; Biaya kesehatan (Ulang) di Dinas Kesehatan sampai keberangkatan jamaah ke Arab Saudi, dengan rincian sebagai berikut: a. Jasa pemeriksaan Rp. 17.500; b. Jasa vaksinasi Rp.15.000; c. Perlengkapan Rp. 7.500; d. Konsumsi Rp.10.000.-. Dengan demikian jumlah biaya kesehatan haji keseluruhannya mencapai Rp.75.000,-. Namun demikian ada juga jamaah haji yang ikut Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH), mereka dalam pemeriksaan kesehatan ditanggung oleh KBIH itu sendiri, baik pemeriksaan kesehatan haji tahap awal di Puskesmas maupun pemeriksaan lanjutan di Dinas Kesehatan.

F. Penutup

Kesimpulan

1. Peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji cukup maksimal, dengan segala keterbatasan tenaga SDM, sarana dan prasarana, KUA tetap melaksanakan tugas dan fungsinya dalam keterlibatan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Keterlibatan KUA ini baru berlangsung selama 2 tahun.
2. Bimbingan manasik oleh KUA sebagian ada yang sudah melaksanakan sebagian belum melaksanakan, hal ini dikarenakan terlambatnya turunnya dana pembinaan dan pembimbingan untuk manasik haji ke KUA. Perlu dipikirkan psikologis para KUA yang belum haji tetapi terlibat dalam pembinaan dan pembimbingan manasik haji., sekalipun hanya mensosialisasikan dan menginformasikan informasi tentang penyelenggaraan haji. Sedangkan untuk tingkat Kandepag manasik haji dapat berjalan sesuai dengan rencana, walaupun masih ada yang disempurnakan.

kan. Hal yang perlu dicermati, pada tahun ini diadakan pembekalan awal manasik haji bagi calon jamaah haji yang diadakan oleh BRI Tanjungkarang, BRI Telukbetung, dan Bank Mandiri serta BNI Tanjungkarang, KBIH, Kanwil Depag, Kandepag. Untuk Bank penerima setoran, apakah dibenarkan dalam melakukan pembimbingan manasik haji, ini perlu evaluasi dari Dep. Agama, karena di khawatirkan *overlape job description*.

3. Kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan oleh Kandepag kab/kota dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji sangatlah positif dan dapat terlaksana dengan lancar mulai dari pelayanan pendaftaran calon jamaah haji, pembinaan pelatihan manasik haji, pemberangkatan sampai pemulangan, ini semua dapat terselenggara berkat koordinasi yang baik antar walikota, Kanwil Departemen Agama, Kantor Departemen Agama, KUA, Dinas Kesehatan, Aparat keamanan dan instansi terkait lainnya. Ada keinginan KUA bahwa proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji diatur dan dilaksanakan dalam pelayanan satu atap secara bersamaan bagi instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji tersebut.
4. Kesiapan Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil/Kabid Haji memerankan dirinya dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji (dalam pembentukan regu, rombongan dan penentuan kloter) cukup baik dan sangat tertata rapi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pusat.
5. Prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes kab/kota berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Walikota Bandar Lampung maupun Bupati.

Saran

1. Perlu ditingkatkan keterlibatan KUA dalam penyelenggaraan ibadah haji dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji. Serta perlu ditambah SDM, sarana, prasarana dan dana di KUA sehingga kerja-kerja KUA dapat terlaksana.
2. Pentingnya ketepatan dalam menyalurkan dana pembinaan dan pembimbingan manasik ke KUA sehingga program pembinaan

tidak tertunda. Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kota Bandar Lampung sebaiknya hanya ditangani pihak Kanwil Departemen Agama, Kantor Departemen Agama, Kantor Urusan Agama (KUA) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) saja, jangan ditangani oleh pihak bank karena bank tidak mempunyai wewenang dalam hal bimbingan manasik haji. Apalagi pihak bank tersebut memungut biaya bimbingan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) kepada calon jamaah haji.

3. Perlu lebih ditingkatkan lagi dalam hal kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan oleh Kandepag kab/kota dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji agar kualitas pelayanan akan lebih baik lagi serta lebih ditingkatkan lagi koordinasi walikota, Kanwil Departemen Agama, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, KUA, Dinas Kesehatan, Aparat keamanan dan instansi terkait lainnya, agar penyelenggaraan ibadah haji dapat terselenggara sesuai dengan harapan semua dan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada calon/jamaah haji, juga perlu direspon secara positif adanya keinginan KUA bahwa semua proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dibuatkan *satu atap saja*, misalnya di Kanwil atau di Kandepag dibuka loket pendaftaran haji, di sampingnya loket untuk pengurusan paspor/visa, perlengkapan haji, Bank penerima setoran, pemeriksaan kesehatan, jadi jamaah sekaligus saja, sehingga calon jamaah tidak bolak-balik dalam pengurusan.
4. Perlu lebih ditingkatkan lagi lebih awal kesiapan Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil/Kabid Haji dalam memerankan dirinya pada Penyelenggaraan Ibadah Haji (dalam pembentukan regu, rombongan dan penentuan Kloter), agar dapat mengantisipasi segala kekurangan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga lebih baik lagi dari yang sekarang.
5. Perlu ditingkatkan lagi koordinasi dalam prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes kab/kota dengan Kanwil/Kandepag sebagai instansi yang diberi otoritas penuh dalam penyelenggaraan ibadah haji, agar terjalin kerjasama yang lebih baik lagi sekalipun sudah ada aturan khusus untuk Dinkes berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Walikota Bandar Lampung maupun Bupati.

DAFTAR PUSTAKA

- Kenneth, Blan Chard and Pau,l Hersey. 2007. *Management of Organisational Behavior; Utilizing Human Resouces* (New Jersey: Printice Hall, 1982) dikutip dari DO Penelitian tentang Pelayanan terhadap Khonghucu-Buddha dan Kristen, Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Laporan Tahunan KUA Kec. Gunung Sugih Kab. Lamteng Tahun 2006.
- Terry, Goere R & Rue, Leslie W. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*.
- Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jema'ah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan NON KBIH di Indonesia dan Arab Saudi*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.
- Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama. 1998. *Ketergantungan Calon Jam'ah Haji Terhadap KBIH*. Jakarta. Puslitbang Kehidupan Beragama.
- Tim Peneliti. *Pandangan Masyarakat terhadap Layanan Ibadah Haji oleh Pemerintah*. 2003. Jakarta. Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang Agama dan Diklat Keagamaan.
- Tim Peneliti. Puslitbang Kehidupan Beragama. 2004. *Pela-yanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*. 2004. Jakarta. Puslitbang Kehidupan Beragama.
- Tim Peneliti. Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007. *Persepsi Calon Jama'ah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan Non KBIH di Indonesia - Arab Saudi*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama.
- Tim Pusdiklat Pegawai: *Pelayanan Prima*. 2006. Jakarta. Departemen Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Pusat Pendidikan dan Latihan.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI DKI JAKARTA

**Reza Perwira, Umar R. Soeroer, Ibnu Hasan Muchtar,
Zaenal Abidin, Muthohar³⁷**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Geografis

Jakarta beriklim tropis, dengan suhu tahunan rata-rata 27 derajat Celcius dengan kelembaban 80-90%. Karena terletak di dekat garis khatulistiwa, arah angin dipengaruhi oleh angin musim. Angin musim barat bertiup antara November dan April, sedang angin musim timur antara Mei dan Oktober. Suhu sehari-hari Kota Jakarta dipengaruhi angin laut yang nyaman karena di sepanjang pantai. Curah hujan rata-rata 2.000 Mm, curah hujan paling besar sekitar bulan Januari dan paling kecil pada bulan September.

Seluruh dataran terdiri dari endapan Pleistocene terdapat $\pm$ 50 M di bawah permukaan tanah. Bagian selatan terdiri atas lapisan alluvial, sedang dataran rendah pantai merentang ke bagian pedalaman sekitar 10 Km. Di bawahnya terdapat lapisan endapan yang lebih tua yang tidak tampak pada permukaan tanah karena tertimbun seluruhnya oleh endapan *alluvium*. Di wilayah bagian utara baru terdapat pada kedalaman 10-25 m, makin ke selatan permukaan keras semakin dangkal 8- 15 m. Pada bagian kota tertentu terdapat juga lapisan permukaan tanah yang keras dengan kedalaman 40 m.

2. Kependudukan

Jakarta merupakan Ibukota Republik Indonesia, sebuah negara kepulauan dengan sekitar 13.000 pulau dan penduduk lebih dari 200 juta jiwa. Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki kebhineka-

³⁷Umar R. Soeroer, Ibnu Hasan Muchtar, Reza Perwira, Zaenal Abidin dan Muthohar adalah para Peneliti dan Litkayasa Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

an dalam suku bangsa, bahasa, budaya, serta adat dan agama. Kebhinekaan tersebut tercermin pula di ibukota negara, Jakarta. Jakarta-yang dewasa ini berpenduduk hampir sepuluh juta jiwa- merupakan salah satu kota di Asia yang paling sering dibicarakan dengan berbagai alasan yang wajar. Jakarta telah berkembang secara luar biasa dan akan berada pada kedudukan terdepan dan bertanggungjawab di Asia pada dasawarsa-dasawarsa mendatang. Jakarta mempunyai kedudukan khas, baik sebagai ibukota negara maupun ibukota daerah swatantra. Jakarta juga merupakan pusat kegiatan sosial dan budaya dengan berbagai sarana terbaik di Indonesia dalam bidang pendidikan, budaya, olah raga, dan kesehatan. Jakarta merupakan gerbang utama Indonesia. Letaknya yang strategis di Kepulauan Indonesia, menyediakan layanan angkutan darat, udara, dan laut terbaik di Indonesia.

3. Sosial Budaya

Laporan para penulis Eropa abad ke-16 menyebutkan sebuah kota bernama Kalapa, yang tampaknya menjadi bandar utama bagi sebuah kerajaan Hindu bernama Sunda, beribukota Pajajaran, terletak sekitar 40 kilometer di pedalaman, dekat dengan kota Bogor sekarang. Bangsa Portugis merupakan rombongan besar orang-orang Eropa pertama yang datang ke bandar Kalapa. Kota ini kemudian diserang oleh seorang muda usia, bernama Fatahillah, dari sebuah kerajaan yang berdekatan dengan Kalapa. Fatahillah mengubah nama Sunda Kalapa menjadi Jayakarta pada 22 Juni 1527. Tanggal inilah yang kini diperingati sebagai hari lahir kota Jakarta. Orang-orang Belanda datang pada akhir abad ke-16 dan kemudian menguasai Jayakarta.

Nama Jayakarta diganti menjadi Batavia. Keadaan alam Batavia yang berawa-rawa mirip dengan negeri Belanda, tanah air mereka. Mereka pun membangun kanal-kanal untuk melindungi Batavia dari ancaman banjir. Kegiatan pemerintahan kota dipusatkan di sekitar lapangan yang terletak sekitar 500 meter dari bandar. Mereka membangun balai kota yang anggun, yang merupakan kedudukan pusat pemerintahan kota Batavia. Lama-kelamaan kota Batavia berkembang ke arah selatan. Pertumbuhan yang pesat mengakibatkan

keadaan lingkungan cepat rusak, sehingga memaksa penguasa Belanda memindahkan pusat kegiatan pemerintahan ke kawasan yang lebih tinggi letaknya. Wilayah ini dinamakan Weltevreden. Semangat nasionalisme Indonesia di canangkan oleh para mahasiswa di Batavia pada awal abad ke-20.

Sebuah keputusan bersejarah yang dicetuskan pada tahun 1928 yaitu itu Sumpah Pemuda berisi tiga buah butir pernyataan, yaitu bertanah air satu, berbangsa satu, dan menjunjung bahasa persatuan: Indonesia. Selama masa pendudukan Jepang (1942-1945), nama Batavia diubah lagi menjadi Jakarta. Pada tanggal 17 Agustus 1945 Ir. Soekarno membacakan Proklamasi Kemerdekaan Indonesia di Jakarta dan Sang Saka Merah Putih untuk pertama kalinya dikibarkan. Kedaulatan Indonesia secara resmi diakui pada tahun 1949. Pada saat itu juga Indonesia menjadi anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Pada tahun 1966, Jakarta memperoleh nama resmi Ibukota Republik Indonesia. Hal ini mendorong laju pembangunan gedung-gedung perkantoran pemerintah dan kedutaan negara sahabat. Perkembangan yang cepat memerlukan sebuah rencana induk untuk mengatur pertumbuhan kota Jakarta. Sejak tahun 1966, Jakarta berkembang dengan mantap menjadi sebuah metropolitan modern. Kekayaan budaya berikut pertumbuhannya yang dinamis merupakan sumbangan penting bagi Jakarta menjadi salah satu metropolitan terkemuka pada abad ke-21.

Berdasarkan luas wilayah dan jumlah penduduk, Jakarta berkedudukan sebagai provinsi, setingkat dengan provinsi lain yang ada di Indonesia. Sebagai sebuah provinsi, Jakarta dikepalai oleh seorang Gubernur yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia melalui Menteri Dalam Negeri. Dengan memiliki posisi ganda sebagai kota provinsi dan ibukota negara, Jakarta memperoleh status sebagai Daerah Khusus Ibukota (DKI). Badan Perencana Pembangunan Daerah (BAPPEDA) menetapkan kebijakan yang merupakan petunjuk bagi badan-badan pemerintah daerah-serta membantu Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam menetapkan kebijakan-kebijakan mengenai perencanaan strategis, pembangunan, dan keuangan untuk wilayah DKI Jakarta. DKI Jakarta terdiri dari lima Kotamadya dan satu Kabupaten Administratif, yang berkedudukan sebagai daerah swatantra tingkat

dua, di bawah pengawasan kantor Gubernur. Kelima kotamadya tersebut adalah Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Pusat dan Kabupaten Kepulauan Seribu. Tiap kotamadya dikepalai oleh seorang Walikota yang membantu mempersiapkan perencanaan wilayahnya, sedangkan Kepulauan Seribu dikepalai oleh seorang Bupati bertanggung jawab dalam bidang keuangan. Masing-masing wilayah kota membawahi sejumlah kecamatan dan kelurahan. Di seluruh DKI Jakarta terdapat 43 kecamatan dan 265 kelurahan. Selain itu terdapat juga organisasi-organisasi kemasyarakatan yakni Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), yang berada di bawah yurisdiksi kecamatan.

B. Profil Jamaah Haji Provinsi DKI Jakarta

Jamaah haji Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2006 yang dokumentasinya diproses³⁸ berjumlah 6.921 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1
Jamaah Haji Provinsi DKI Jakarta per Kotamadya
Tahun 2006

No.	Kotamadya	Jumlah
1	Jakarta Pusat	593 orang
2	Jakarta Selatan	2.098 orang
3	Jakarta Utara	897 orang
4	Jakarta Timur	2.367 orang
5	Jakarta Barat	966 orang

Sumber: Kanwil Provinsi DKI Jakarta³⁹

³⁸ Calon Jamaah Haji yang telah melunasi berjumlah 6.955 orang, tetapi yang batal dengan beberapa alasan ada 34 orang sehingga yang diproses dokumentasinya oleh pihak Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta hanya 6.921 orang.

³⁹ Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Provinsi DKI Jakarta Tahun 1427H/2006 M., hlm. 13.

Dari keseluruhan jamaah haji Provinsi DKI Jakarta berjumlah 18 kloter (16 kloter utuh dan 2 kloter gabungan dengan provinsi lain). Namun demikian jamaah yang berangkat melalui embarkasi Jakarta (Pondok Gede) hanya berjumlah 6.881 orang, karena sebanyak 40 orang berangkat melalui provinsi lain dan 67 orang yang mengajukan batal/tunda.

C. Manajemen Pelayanan Haji di Departemen Agama Pusat

1. Rekrutmen Petugas Haji di Arab Saudi

Pada pelaksanaan ibadah haji, setiap tahunnya pemerintah pusat membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji atau disebut juga PPIH. PPIH tersebut terdiri dari PPIH Pusat, PPIH embarkasi, dan PPIH Arab Saudi. Tugas pokok PPIH tersebut adalah menyelenggarakan pelayanan, pembinaan dan pengendalian maupun pengkoordinasian pelaksanaan tugas-tugas operasional haji di Indonesia dan Arab Saudi. PPIH pusat mempunyai fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pemantauan dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas operasional haji di Indonesia dan Arab Saudi.

Struktur organisasi PPIH tingkat pusat adalah:

Penanggung Jawab	:	Menteri Agama RI
Pengendali	:	Sekretaris Jenderal Dep. Agama Inspektur Jenderal Dep. Agama Esselon I Interdep (instansi terkait)
Pimpinan		
Ketua	:	Direktur Jenderal
Ketua I	:	Direktur Pelayanan Haji dan Umrah
Ketua II	:	Direktur Pembinaan Haji
Ketua III	:	Sekretaris Ditjen BPIH
Pembantu Pimpinan		
Sekretaris	:	Kepala Bagian Perundang-
Undangan		Sekretaris Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji
Sekretaris I	:	Pejabat eselon III pada Direktorat Pelayanan Haji dan Umrah
Sekretaris II	:	Pejabat eselon III pada Direktorat

	Pembinaan Haji
Sekretaris III	: Kabag Umum Setditjen BPIH
Unsur Pelaksana	: Bidang Pengendalian Operasional
	: Bidang Penerangan dan Humas
	: Bidang Keamanan, Teknik dan Kesehatan

Unsur Pembantu Pelaksana PPIH Pusat terdiri dari:

- 1) Pembantu Sekretaris
- 2) Pembantu Bidang Pengendalian Operasional
- 3) Pembantu Bidang Penerangan dan Humas
- 4) Pembantu Bidang Keamanan, Teknik, dan Kesehatan

PPIH Pusat terdiri dari unsur Departemen Agama dan Departemen/Instansi terkait yang diangkat oleh Direktur Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji atas usul Direktur Pelayanan Haji dan Umrah. Dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional, PPIH Pusat dibantu oleh pembantu PPIH Pusat terdiri dari unsur Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggara Haji dan Unit terkait di lingkungan Departemen Agama yang diangkat oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji atas nama Direktur Jenderal. Komposisi dan jumlah pembantu PPIH Pusat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan beban tugas pada unsur pelaksana baik bagian-bagian maupun pada bidang-bidang.

Dalam rangka pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji Indonesia di Arab Saudi, Menteri Agama perlu mengangkat petugas haji Indonesia yang berada di Arab Saudi. Mereka ditugaskan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji. Petugas haji Indonesia di Arab Saudi terbagi dalam tiga kelompok petugas; *pertama*, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Arab Saudi yang biasa disebut sebagai Petugas Haji Non Kloter. Bertugas melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan selama operasional haji di Arab Saudi. *Kedua*, petugas operasional yang menyertai jamaah haji. Biasa disebut sebagai petugas kloter. Bertugas untuk memberikan pelayanan umum, bimbingan ibadah dan pelayanan kesehatan yang ditempatkan di kelompok terbang (kloter). *Ketiga*, tenaga musiman

(temus), diangkat oleh Kepala Perwakilan RI di Jeddah yang ditugaskan untuk membantu PPIH di Arab Saudi.

Proses rekrutmen petugas haji Non Kloter dan petugas kloter mempunyai prosedur masing-masing berbeda. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat surat edaran tentang rencana pencalonan petugas Panitia Penyelenggara Haji Indonesia (PPIH) di Arab Saudi dari Indonesia yang disampaikan kepada pejabat eselon I di lingkungan Departemen Agama Pusat dan Kanwil Departemen Agama Provinsi. Bagi calon Panitia Penyelenggara Haji Indonesia (PPIH) di Arab Saudi dari Indonesia di lingkungan Departemen Agama Pusat diusulkan oleh pejabat eselon I kepada Menteri Agama dalam hal ini Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah. Bagi calon PPIH di Arab Saudi dari provinsi diusulkan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi kepada Menteri Agama. Calon PPIH sebagian direkrut langsung dari PPIH yang berprestasi pada tahun sebelumnya berdasarkan penilaian secara terpadu melalui sebuah kepanitiaan yang dibentuk oleh Direktur Pembinaan Haji. Sedangkan calon PPIH dari Kepala Seksi Haji pada Kantor Departemen Agama kabupaten/kota direkrut berdasarkan prestasi dan masa jabatan kasinya.

Untuk seleksi dan testing calon PPIH atas usulan Departemen Agama Pusat dilakukan oleh unit pengusul. Seleksi dan testing calon PPIH atas usulan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dilaksanakan oleh panitia seleksi tingkat provinsi.

Sedangkan proses rekrutmen bagi petugas operasional (kloter) yang menyertai jamaah haji dilakukan dalam beberapa tahap. *Pertama*, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat surat edaran tentang rencana pencalonan petugas yang menyertai jamaah untuk disampaikan kepada Kanwil Departemen Agama Provinsi. *Kedua*, Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi membuat edaran tentang rencana pencalonan petugas haji untuk disampaikan kepada Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten/kota. *Ketiga*, Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten/kota menerima dan menyeleksi persyaratan administrasi serta mengusulkan permohonan petugas haji kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi.

Keempat, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membentuk Panitia Seleksi Tingkat Pusat dan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama membentuk Panitia Seleksi Tingkat Provinsi. *Kelima*, seleksi dan testing untuk calon petugas Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) dilaksanakan oleh panitia seleksi tingkat provinsi.⁴⁰

Pada tahap penetapan petugas haji, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melaporkan jumlah calon petugas haji yang telah diseleksi kepada Menteri Agama untuk selanjutnya ditetapkan sebagai petugas haji. Hasil seleksi dan testing calon TKHI oleh Departemen Kesehatan RI diajukan kepada Menteri Agama untuk ditetapkan sebagai petugas kesehatan haji.

2. Jamaah Haji BPIH Khusus

Penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan. Penyelenggara Haji BPIH khusus adalah Perusahaan Swasta yang telah memiliki izin sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dikeluarkan oleh Departemen Agama.

Mekanisme pendaftaran bagi calon haji BPIH khusus terlebih dahulu mendaftarkan diri ke salah satu penyelenggara haji BPIH khusus yang telah ditetapkan Departemen Agama dengan menyerahkan persyaratan yang sudah ditentukan. Kemudian penyelenggara haji BPIH khusus menyampaikan daftar nama dan persyaratan calon haji kepada Direktorat Pelayanan Haji dan Umrah cq. Kasubdit Umrah dan Ibadah Haji Khusus untuk mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Kasubdit Umrah dan Ibadah Haji Khusus dan Umrah Direktorat Pelayanan Haji dan Umrah, menyerahkan SPPH kepada Penyelenggara haji BPIH khusus sesuai dengan jumlah riil calon haji BPIH khusus. Penyelenggara haji BPIH khusus mengisi biodata pada SPPH, kemudian menyerahkan

⁴⁰ Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1427 H/2006 M, Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, hal. 30-34.

kembali kepada Subdit Umrah dan Ibadah Haji Khusus untuk dicatat, ditandatangani dan disahkan.

3. *Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)*

Melihat bahwa sistem pelayanan Haji harus mampu mengakomodasikan calon Haji dari seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun serta sifatnya yang tersebar dengan transaksi yang sangat dinamis, maka tidak dapat dihindari lagi diperlukannya dukungan peralatan teknologi untuk menunjang pelayanan dan monitoring penyelenggaraan Haji.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan Haji, Departemen Agama, membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat SISKOHAT, yang merupakan suatu sistem pelayanan secara *on-line* dan *real time* antara Bank Penyelenggara Penerima Sektoran ONH, Kanwil Departemen Agama di 27 Provinsi dengan Pusat Komputer Departemen Agama.

Pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *on-line*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah air (Debarkasi).

Untuk itu telah disiapkan pula infrastruktur pendukung di Kanwil Departemen Agama 33 Provinsi, mencakup 6 Embarkasi pemberangkatan serta rencana pembangunan infrastruktur di Kantor Departemen Agama Daerah Tingkat-II dan infrastruktur di Arab Saudi yang akan *on-line* ke Pusat SISKOHAT di Jakarta, sehingga secara keseluruhan SISKOHAT akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu Database untuk mendukung penyelenggaraan Haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.

Dalam pembangunan SISKOHAT, Departemen Agama telah berupaya melakukan investasi komputerisasi dengan menggunakan mesin IBM AS/400 sebagai *Host* Departemen Agama yang mengintegrasikan sekitar 3.566 perangkat *workstation* dan

lebih dari 4000 printer di 1.415 Cabang Bank Penerima Setoran ONH (7 Bank Pemerintah) dari berbagai *platform* di seluruh wilayah Indonesia secara *On-Line* dan untuk menunjang proses penyelenggaraan haji secara keseluruhan Departemen Agama juga telah menginvestasikan IBM AS/400 di 33 Kanwil Departemen Agama Provinsi secara *on-line*.

Sementara itu untuk membantu pengelolaan informasi di Arab Saudi telah disiapkan satu buah *Host* IBM AS/400 yang berlokasi di Bidang Urusan Haji Jeddah serta *workstation* di beberapa daerah kerja seperti: Makkah, Madinah dan Mina yang kesemuanya difungsikan untuk memonitor data-data kedatangan, kesehatan, kejadian dan pemondokan.

Hubungan antara *Host* di Bidang Urusan Haji Jeddah dengan *Host* di Jakarta dilakukan secara *dial-up*, mengingat Pemerintah Arab Saudi belum mengijinkan hubungan satelit antara Jakarta dan Jeddah, sehingga kebutuhan informasi masih berdasarkan *dial on demand* dan belum *real time*.

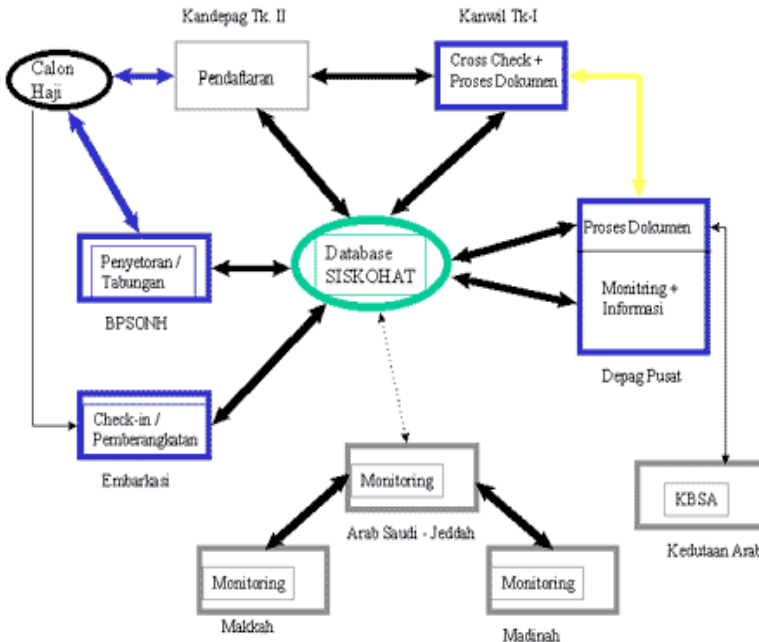
Dalam perkembangannya Departemen Agama akan mengimplementasikan pola pelayanan pendaftaran lima tahun sebagai cikal bakal pola pendaftaran sepanjang masa untuk mengakomodir kepastian berangkat dari setiap calon haji yang akan mendaftar.

Pola tersebut sekaligus mendorong pengembangan Siskohat, antara lain dengan menyediakan satu prasarana di Kandepag Tingkat-II sebagai ujung tombak yang akan melayani pendaftaran haji. Di samping itu terus diupayakan beberapa penyempurnaan fungsi otomasi seperti otomasi pencetakan paspor serta integrasi dengan unit-unit kerja terkait, seperti Departemen Kesehatan untuk pendataan Resiko Tinggi (Risti) dan Garuda untuk pembuatan *manifest* dan *boarding pass*.

Diharapkan dengan terintegrasinya semua informasi dari seluruh kegiatan penyelenggaraan haji, maka *tracking* dari semua pergerakan informasi haji dapat terdektesi sedini mungkin sehingga fungsi monitoring dan pengelolaan dapat ditingkatkan dan pada akhirnya fungsi pengambilan keputusan di tingkat top manajemen lebih terkendali.

Tabel 2

Bagan Proses Penyelenggaraan Haji dengan Siskohat



4. Paspor Haji dan Pemvisaan

Paspor haji merupakan dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh Menteri Agama yang memuat identitas pemegangnya serta diberikan kepada warga negara Indonesia yang berada di wilayah Indonesia dan berlaku untuk satu kali musim haji.

Mengingat pentingnya paspor haji di dalam pelaksanaan ibadah haji, maka pemerintah berupaya untuk menyempurnakan paspor haji sedemikian rupa dengan meningkatkan kualitas dan pengamanan paspor haji yaitu antara lain:

1. paspor haji menggunakan kertas *security*;
2. identitas dan foto digital calon jamaah haji pada halaman pertama dicetak ke dalam stiker pengaman yang dilengkapi dengan pengaman khusus;
3. selain dari pada itu Pemerintah Arab Saudi telah memberlakukan jaringan *on-line* komputer antara visa yang dikeluarkan dari kedutaan Besar Kerajaan Arab Saudi dengan pintu-pintu masuk negara Arab Saudi. Sehingga visa haji tidak dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang menimbulkan citra kurang baik di masyarakat.

Sedangkan Visa Haji adalah izin tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang pada perwakilan Kerajaan Arab Saudi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi yang memuat persetujuan bagi warga negara Indonesia atau warga negara asing untuk masuk dan melakukan perjalanan (ibadah haji) ke wilayah Kerajaan Arab Saudi.

Pada pengelolaan masalah visa, Direktur Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji mengangkat tim penelitian, pengawasan, dan pemvisaan paspor haji. Tim ini terdiri dari pengarah, ketua, sekretaris, wakil sekretaris, bendaharawan, wakil bendaharawan, seksi penelitian, seksi pengawasan, seksi penghitungan bukti setor BPIH, seksi penghubung, seksi pendataan, seksi penomoran, seksi entri, pembantu umum, dan sekretariat.

Walaupun pengelolaan paspor haji dan pemvisaaan sudah dilaksanakan secara maksimal, namun masih ada hambatan-hambatan yang signifikan baik dari segi sumber daya manusia ataupun dari fasilitas yang kurang memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari: *pertama*, standar fisik paspor haji yang kurang memenuhi syarat untuk pencetakan pada pasbok; *kedua*, adanya keterlambatan pengiriman paspor haji dari daerah ke pusat, *ketiga*, masih adanya kesalahan pengisian paspor, penempelan foto, dan penempelan stiker. *Keempat*, pengurusan visa bagi jamaah PIHK masih lambat, ini disebabkan oleh keterlambatan persyaratan dari PIHK, seperti barcode.

D. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta

Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji, Zakat, dan Wakaf Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta terdiri dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta sebagai penanggungjawab urusan haji. Kepala Bidang Penyelenggara Haji, Zakat, dan Wakaf yaitu: Drs. H. Ismail, MA. Sedangkan Kasi-kasinya adalah:

1. Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah: Drs. Herman Syukri, MM
2. Kasi Bimbingan Jamaah dan Petugas Haji: Drs. H. Sanusi
3. Kasi Perjalanan dan Sarana Haji: H. Amir Hamzah, S.Ag
4. Kasi Bina Lembaga Zakat dan Wakaf: Dra. Hj. Yulna Zain, MA
5. Kasi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf: H. Lukman Hakim, SH, MA

Dalam menyusun rancangan pelayanan haji, mula-mula disusun draf rencana pelayanan untuk tahun yang akan datang meliputi aspek-aspek: sarana dan perjalanan, rencana kegiatan penyuluhan, serta rencana pembinaan petugas haji dan jamaah haji. Draft perencanaan pelayanan disusun oleh seksi-seksi sesuai bidang tugas masing-masing seksi, di bawah koordinasi Bidang Haji Zakat dan Wakaf. Penyusunan rencana kegiatan pelayanan haji dilakukan sesuai ketentuan yang telah diatur oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh/Depag Pusat. Setelah draft itu mendapat persetujuan Kabid Haji Zakat Dan Wakaf dan Kepala Kanwil Departemen Agama lalu disampaikan ke Pusat Informasi Keagamaan dan Perencanaan (PIK) untuk diusulkan ke Depag Pusat berikut rincian rencana anggarannya. Rencana anggaran yang diusulkan PIK menyangkut proses penyelenggaraan haji (pemberangkatan dan pemulangan haji), seperti: pengurusan paspor, manasik dan akomodasi. Rencana anggaran pasca dan pra haji yang diusulkan Bidang Haji Zakat dan Wakaf tidak diteruskan ke Depag Pusat oleh PIK karena kegiatan Bidang Haji itu di bawah koordinasi BPIH.

Kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan haji dilakukan sesuai program kegiatan yang telah disetujui, disesuaikan dengan anggaran yang tersedia/yang telah dialokasikan. Para petugas haji Kanwil Depag di bawah koordinasi Bidang Haji Zakat

dan Wakaf berikut seksi-seksinya, berupaya melaksanakan program kegiatan layanan haji sebaik mungkin. Hal itu mereka lakukan karena termotivasi oleh adanya pengawasan dari berbagai pihak, seperti dari BPK, Itjen, Pengawasan Melekat (Waskat) dan Pengawasan Masyarakat (Wasmas). Dengan demikian pelaksanaan program pelayanan haji oleh Kanwil Depag Propinsi DKI Jakarta dalam hal ini Bidang Haji Zakat dan Wakaf semakin tahun semakin baik. Di antara indikasi yang menunjukkan semakin baiknya layanan perhajian yang mereka gunakan dalam evaluasi pelaksanaan program bidang pelayanan haji antara lain bahwa keluhan-keluhan para jamaah haji pada umumnya dialamatkan kepada biro-biro layanan/perjalanan haji seperti KBIH.

1. Pendaftaran Calon Haji

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 15 Tahun 2006 tentang Pendaftaran Haji Tahun 1427 H/2006 M untuk tahun ini ada beberapa kebijakan baru, antara lain:

- a. pendaftaran haji dengan sistem tabungan haji sama dengan tahun-tahun sebelumnya;
- b. penentuan kuota untuk provinsi secara proporsional yaitu perbandingan/rasio 1:1000 penduduk dalam satu provinsi yang beragama Islam;
- c. bagi jamaah yang porsinya masuk pada tahun berjalan tetapi sudah berhaji dan di bawah 17 tahun secara sistem tidak dapat melunasi dan masuk dalam daftar tunggu;
- d. bagi jamaah yang sudah melunasi BPIH tetapi berhalangan berangkat dapat menunda keberangkatannya untuk tahun berikutnya;
- e. *scanning* foto dilakukan pada lembar THI sebelum pelunasan bagi calon jamaah yang porsinya dapat melunasi pada tahun berjalan;
- f. jamaah haji diwajibkan menggunakan seragam nasional (warna hijau telur asin).

Dalam mensosialisasikan terkait ketentuan pendaftaran tersebut, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta mengadakan sosialisasi yang dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus

2006, bertempat di Aula Jayakarta Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta dengan peserta:

1. Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)
2. Pengurus Forum Komunikasi KBIH se Provinsi DKI Jakarta
3. Para pejabat yang terkait dan tokoh-tokoh masyarakat.

Di samping itu penyebarluasan brosur tentang tatacara pendaftaran haji tahun 1427 H/2006 M (pendaftaran dengan sistem tabungan sepanjang tahun) kepada:

1. Kandepag Kota se Provinsi DKI Jakarta
2. Kantor Urusan Agama
3. Majelis Taklim dan Lembaga Pendidikan Agama
4. Kegiatan manasik dan informasi melalui media serta kegiatan lainnya.

Porsi calon haji Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 290 tahun 2006 tentang Penetapan Porsi Jamaah Haji Indonesia Tahun 1427 H/2006 M untuk memperoleh 7.012 orang.

2. Tabungan Haji Sepanjang Tahun

Pendaftaran haji sepanjang tahun adalah penyetoran BPIH dalam bentuk tabungan berlaku sepanjang tahun tanpa dibatasi kuota dan porsi provinsi. Penabung untuk mendapatkan porsi minimal setor Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) sebelum ditransfer ke rekening Menteri Agama, jasanya menjadi hak penabung sesuai ketentuan BPS-BPIH bersangkutan. Jika telah ditransfer ke rekening Menteri Agama pada BPS-BPIH statusnya menjadi angsuran BPIH pada rekening Departemen Agama dan tidak berlaku ketentuan jasa perbankan antara calon jamaah haji dengan BPS-BPIH. Jasa giro diperhitungkan sesuai ketentuan yang berlaku. Calon jamaah haji yang mendapatkan porsi melebihi kuota tahun berjalan 1427 H/2006 M secara otomatis akan menjadi daftar tunggu tahun berjalan dan atau tahun berikutnya.

3. *Pelunasan Tabungan*

Pelunasan tabungan haji dimulai pada tanggal 4 Juli 2006 dan ditutup pada tanggal 4 Agustus 2006 atau setelah mencapai kuota yang ditetapkan. Calon jamaah haji provinsi DKI Jakarta yang dapat melunasi sesuai waktu yang ditetapkan berjumlah 6.955 orang dengan rincian:

Jakarta Pusat	596 jamaah
Jakarta Selatan	2117 jamaah
Jakarta Utara	899 jamaah
Jakarta Timur	2375 jamaah
Jakarta Barat	968 jamaah

Sisa porsi Provinsi DKI Jakarta diperuntukkan bagi jamaah daftar tunggu Provinsi DKI Jakarta didasarkan atas nomor urut daftar tunggu sesuai dengan *database* Siskohat dari tanggal 14 sampai dengan 16 Agustus 2006 (tahap II).

Setelah berakhirnya masa pelunasan BPIH tahap II tanggal 16 Agustus 2006 masih ada sisa porsi seluruh Indonesia sebanyak 520 jamaah biasa dan 116 TPHD. Provinsi DKI Jakarta memperoleh 35 porsi yang pelunasannya dari tanggal 6 sampai dengan 8 September 2006. Sesuai Surat Permohonan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 295/-1.856.5/2006 diperuntukkan bagi: TPHD/TKHD (18 orang), Pembimbing KBIH (7 orang), dan Instansi Terkait (10 orang).

Pembinaan calon jamaah haji di Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan sebanyak 14 kali dengan 2 pola yaitu massal dan klasik/individual di Kandepag Kota se Provinsi DKI Jakarta. Pembinaan massal dilaksanakan oleh seluruh Kandepag Kota sebanyak 4 kali di Asrama Haji Pondok Gede. Sedangkan pembinaan klasikal sebanyak 10 kali dilaksanakan di KUA Kecamatan masing-masing sesuai alamat jamaah haji.

Pertemuan dimulai sejak bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2006, setiap kelompoknya sebanyak 45 orang terdiri dari 1 karom dan 4 regu. Pada pembinaan massal pertama berjumlah 180 orang atau 4 rombongan, materi yang diberikan yaitu:

1. kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji.

2. kesehatan.
3. akhlaqul karimah.
4. adat istiadat bangsa Arab Saudi.
5. pengenalan tanah suci.
6. perjalanan ibadah haji.
7. teori dan praktik manasik haji.

Calon jamaah haji yang ikut KBIH di samping mendapat pembinaan dari Kandepag Kota juga dibina oleh KBIH yang bersangkutan dan jadwal pembinaannya dikoordinasikan dengan Kandepag Kota serta di monitor oleh Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta.

4. *Rekruting Petugas Haji*

Untuk mendapatkan petugas yang berkualitas, Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta melaksanakan seleksi secara ketat. Baik seleksi administrasi, test tertulis, dan *psychotest* yang bekerjasama dengan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan perincian sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan seleksi tertulis pada tanggal 11 Juli 2006 bertempat di Aula Jayakarta Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta yang pesertanya sebanyak 57 orang.
- b. Psychotest dilaksanakan pada tanggal 24 Juli 2006 diikuti oleh 30 orang (hasil test tertulis).
- c. Medical *check up* dilaksanakan tanggal 17 Juli 2006 bertempat di Rumah Sakit Tarakan Jakarta Pusat diikuti oleh 30 orang.
- d. Dari hasil tersebut tersaring sejumlah TPHI 17 orang.
- e. Petugas PPIH Arab Saudi sebanyak 11 orang.

E. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Departemen Agama (Kandepag) Kota

1. *Kandepag Jakarta Pusat*⁴¹

Struktur organisasi Penyelenggara Haji, terdiri dari Kepala Kantor Departemen Agama Kota Jakarta Pusat: Drs. H. Taufikurahman (IV/b). Penanggungjawab urusan haji, langsung di tangani Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu: Drs. H. Ahmad Ghazali, MA (III/d). Lalu dibagi habis staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada:

- a. Perjalanan Haji: dijalankan oleh empat orang petugas masing-masing: H. Ilham Supriyanto, S.PdI, Suharno, S.PdI, Sri Mulyati, S.PdI dan Agus Darmawan, SE;
- b. Sarana Haji: Hj. Djohariyah, Fahrurrozi, SE, dan Sofia Delfirani Amd;
- c. Bimbingan Jamaah dan Petugas: Hj. Sofia Delfirani Amd, H. Juraidin, S.PdI, Hj. Komariah, S.PdI;
- d. Penyuluhan Haji: Drs. A..Untung Mulyono, Cholidah, dan Zaki Kurniawan.

Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh adalah: melakukan pelayanan pembinaan di bidang Penyuluhan haji dan Umrah. Dan melakukan bimbingan jamaah dan petugas, menyelesaikan dokumen perjalanan haji, melakukan perbekalan dan akomodasi haji serta menyelenggarakan pembinaan KBIH dan bimbingan pembinaan jamaah pasca haji.

Pimpinan dan Petugas Haji: Tugas penyelenggaraan haji merupakan pekerjaan penting dan menyangkut hajat umat Islam, maka penyelenggaraannya harus serius dan sukses. Untuk itu dalam melaksanakan tugas tersebut pimpinan dan petugas dituntut untuk berbuat secara profesional, meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan penyelenggaraan haji dengan mengikutsertakan petugas dalam setiap ada pelatihan baik tingkat provinsi maupun yang dilaksanakan di tingkat pusat.

Program Bimbingan: Bimbingan dilaksanakan sebanyak 14 kali, dari tanggal 2 Agustus 2007 sampai dengan tanggal 8 Nopember 2007, dengan jadwal sebagai berikut:

⁴¹Bagian ini ditulis oleh Drs. H. Umar R. Soeroer, MM, Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan yang meneliti di wilayah Kandepag Jakarta Pusat.

Tabel 3
Jadual Bimbingan Manasik Haji
Kota Jakarta Pusat Th. 2007

No.	Tanggal	Tempat	Materi Bimbingan	Pembimbing
01	2-8-2007	Kandepag Kota Jakarta Pusat	Kebijakan Pemerintah, Bimbingan Manasik dan Bimbingan Kesehatan (Bimbingan massal)	Kakandepag, Kasi Haji, dan Sudin Kesehatan Jakpus
02	4-8-2007	Kandepag Kota Jakarta Pusat	Pembentukan Kloter, Karu, Karom dan Bimbingan Jamaah Haji (Bimbingan Massal)	Kasi Haji dan Umroh
03	9-8-2007	KUA Kecamatan Tanah Abang	Panduan Perjalanan Haji: - Kegiatan di Tanah Air Kegiat an di Arab Saudi (Bimbi ngan Kelom pok)	Kasi Haji dan Umroh
04	14-8-2007	Sda	Bimbingan Manasik Haji: Ahlakul Karimah, dan Adat Istiadat	Kasi Haji dan Umroh

			Bangsa Arab (Bimbingan Kelompok)	
05	16-8-2007	Sda	Bimbingan Manasik Haji: Niat haji dan Umroh; Thawaf dan Filosofi Tawaf (Bimbingan Kelompok)	Kasi Haji dan Umroh
06	21-8-2007	Sda	Bimbingan Manasik Haji: Sa'i dan Filosofi Sa'i; dan Wukuf di Arafah dan Filosofi Wukuf (Bimbingan Kelompok)	Kasi haji dan Umroh
07	23-8-2007	Sda	Bimbingan Manasik Haji: Mabit di Mina dan Melontar Jumrah; Thawaf Ifadah dan Tawaf Wada' (Bimbingan Kelompok)	Kasi Haji dan Umroh
08	28-8-2007	Sda	Peragaan Manasik haji: Wukuf; Thawaf; Melontar Jumrah; dan Sa'i (Bimbingan Kelompok)	Kasi Haji dan Umroh
09	30-8-2007	Sda	Pendalaman Materi Manasik	Kasi haji dan Umroh

			Haji; Hikmah Ibadah Haji. (Bimbingan Kelompok)	
10	4-9-2007	Sda	Pelestarian haji mabrur (Bimbingan Kelompok)	Kasi Haji dan Umroh
11	6-9-2007	Sda	Bimbingan Kesehatan Dalam Ibadah Haji (Bimbingan Kelompok)	Sudinkes/Puskesmas
12	7-9-2007	Asrama Haji Pondok Gde	Peragaan Manasik Haji; Wukuf di Arafah & Doa Wukuf; Mabit di Mudzalifah dan Mina; Melontar Jumrah; Thawaf Ifadah dan Sa'i; Tahallul; dan Thawaf Wada' (Bimbingan Kelompok)	Kasi Haji dan Umroh
13	6-11-2007	Kandepag Jakarta Pusat	Pelatihan/ Pemantapan Ketua Regu dan Ketua Rombongan (Bimbingan Massal)	Kasi Haji dan Umroh
14	8-11-2007	Kandepag Jakarta Pusat	Konsolidasi Kloter, Perlengkapan,	Kasi haji dan Umaroh

			dan Barang bawaan (Bimbingan Kelompok)	
--	--	--	--	--

Sumber: Kasi Haji dan Umroh Kandepag Jakpus, 2007

Strategi perencanaan: kegiatan yang dilakukan Kandepag bersama dengan Kasi Haji dan jajarannya dalam upaya memberikan pelayanan haji yang lebih baik pada tahun 2007 adalah:

1. Meningkatkan mutu pelatihan terhadap SDM dan petugas haji;
2. Meningkatkan sosialisasi Pendaftaran haji sepanjang tahun kepada calon haji;
3. Meningkatkan kesiapan fisik, mental dan pengetahuan manasik kepada calon jamaah haji;
4. Meningkatkan pemahaman tentang peraturan haji terbaru kepada instansi terkait, jamaah haji dan KBIH;
5. Meningkatkan hubungan kerjasama yang semakin membaik;
6. Meningkatkan komunikasi jamaah pasca haji dan menghimbau untuk mengaktifkan IPHI Kota Jakarta Pusat.

Kinerja Satuan Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah antara lain bertugas:

1. Meningkatkan pelayanan dan pembinaan terhadap jamaah haji mandiri dan KBIH/Yayasan;
2. Sosialisasi peraturan Perhajian yang baru kepada Penyuluh Agama, majelis Taklim, Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat dan koordinasi dengan instansi terkait;
3. Mengoptimalkan penyelesaian dokumen perjalanan haji dan perbekalan jamaah haji;
4. Monitoring/Supervisi pelaksanaan pembinaan jamaah pasca haji terhadap lembaga/yayasan/KBIH.

Prosedur Pendaftaran Calon Haji, ⁴²adalah:

- 1) Membuka Tabungan Haji Indonesia (THI) pada Bank Penerima Setoran (BPS) yang berlokasi sesuai dengan Kabupaten/Kota tempat domisili calon jamaah haji dan membayar setoran awal Rp. 20.000.000.- (dua puluh juta rupiah);
- 2) Datang ke Kantor Departemen Agama kabupaten/kota sesuai dengan domisili calon jamaah haji ntuk mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH);
- 3) Datang kembali ke BPS tempat membuka THI untuk dilakukan Entri data (sesuai dngan SPPH) ke dalam Siskohat dan transfer THI oleh BPS sebesar Rp.20.000.000. (dua puluh juta rupiah) ke Rekening Menteri Agama untuk mendapatkan nomor Porsi;
- 4) Memeriksa kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan sesuai dengan domisili calon jamaah.

Jumlah Personil Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan latar belakang golongan dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Pegawai menurut jenjang Golongan:

Golongan IV/b	1 orang
Golongan III/d	3 orang
Golongan III/c	1 orang
Golongan III/b	2 orang
Golongan III/a	6 orang
Glongan II/c	1 orang
Tanpa Golongan	1 orang

Pegawai menurut Tingkat Pendidikan:

Lulusan SLTA/DII	3 orang
Tamat Sarjana Muda	1 orang
Tamat Strata Satu/S1	10 orang
Tamat Strata Dua/S2	1 orang

Sarana Peralatan yang dimiliki Kasi Haji dan Umrah:

⁴²Dikutip dalam: *Buku Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji dan Umrah Provinsi DKI Jakarta*, Kanwil Depag DKI Jakarta, Tahun 2007.

a. TV Merk Sony 29"	2 buah
b. Meja untuk Rapat	1 buah
c. Kendaraan Roda empat	1 buah
d. Kendaraan Roda dua	1 buah
e. Filling Cabinet	15 buah
f. Meja dan Kursi	9 buah
g. Kursi Kasi dan Kursi Lipat	42 buah
h. Komputer	2 buah
i. Komputer Siskohat	1 buah
j. Meja Komputer	2 buah
k. Lemari arsip	4 buah
l. AC	4 buah
m. Wireles	1 buah

2. *Faktor Pendukung dan Penghambat*

Kerjasama Tim Kerja cukup baik dan solid dengan instansi terkait dengan Penyelenggaraan haji, baik tingkat Daerah Pusat dan Lintas sektoral. Sedangkan permasalahan yang terjadi pada Tahun 2006 sebagai faktor penghambat adalah:

- 1) Masih adanya praktik pemalsuan paspor/data jamaah pada paspor haji;
- 2) Data calon jamaah haji tidak akurat
- 3) Komputer Siskohat kurang efektif (sign off)
- 4) Buku Manasik Haji terlambat pendistribusiannya
- 5) SPPH lambat dikirim dan harus membuat surat permohonan
- 6) Dana Operasional Haji, selalu terlambat pencairannya, sehingga menghambat pelaksanaan program kegiatan
- 7) Dana dalam PO terlalu kecil sehingga terkesan perbandingannya kurang rasional.⁴³

3. *Prosedur Rekrutmen Petugas Haji*

⁴³Dikutip dari *Bahan Evaluasi Penyelenggaraan Haji Kandepag Kota Jakarta Pusat tahun 2006*.

Kandepag Kota Jakarta Pusat setelah menerima surat permintaan untuk diusulkan jadi Petugas Haji tahun 2007. Kandepag mengusulkan beberapa calon petugas haji, baik dari lingkungan Kandepag maupun Kepala-kepala KUA guna mengikuti test yang diselenggarakan oleh Kanwil Dep. Agama Provinsi DKI Jakarta. Bagi pegawai yang lulus test akan mengikuti Pelatihan Petugas.

Petugas Kloter terdiri dari:

- a. 1 orang TPHI
- b. 1 orang TPIH
- c. 1 orang dokter TKHI
- d. 1 orang paramedis TKHI
- e. 1 orang TPHD

Proses Pemeriksaan Kesehatan:

- a. Pemeriksaan I dilakukan di Puskesmas setempat
- b. Pembinaan bimbingan kesehatan di KUA setempat
- c. Pemeriksaan kesehatan II untuk mendapatkan suntikan vaksin Meningitis dan bagi jamaah yang berkecukupan dapat diberikan suntikan vaksin Influenza (dengan biaya tambahan). Setelah itu barulah jamaah menerima Buku Kesehatan dari Dinas Kesehatan.

Evaluasi yang dilakukan Kandepag Kota Jakarta Pusat pada tahun 2006:

- a. Petugas lebih teliti dalam pemeriksaan dokumen;
- b. Entri SPPH agar dilakukan di Kandepag Kota, BPIS tinggal mengaktifkan saja.
- c. Sistem Komputer Haji Terpadu (Siskohat) perlu disempurnakan agar lebih akurat
- d. Pengiriman SPPH agar disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing wilayah
- e. Dana Operasional haji agar dapat dicairkan lebih awal
- f. Dana Operasional terkesan terlalu kecil (kurang rasional).

F. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor KUA Kec. Tanah Abang dan Kecamatan Senen

1. KUA Kecamatan Tanah Abang

Peran sebagai Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu sangat besar dalam memotivasi masyarakat dalam menunaikan ibadah haji, pelayanan pernikahan, perwakafan, keluarga sakinah, penyuluhan agama, majelis Taklim, Khotbah, karena berhadapan langsung masyarakat.

Peran KUA dalam Pendaftaran Haji, baru sebatas memberi informasi yang diperlukan, karena Pendaftaran Haji masih ditangani Kandepag dalam hal ini Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Jumlah pegawai yang menangani Haji di KUA, belum ditetapkan secara permanen masih bersifat insidental dalam bentuk kepanitiaan, karena KUA baru dilibatkan menangani bimbingan Manasik Haji saja. Perencanaan yang dirancang berkenaan dengan bimbingan manasik Haji adalah:

- a) Menyediakan tempat. Tempat pelaksanaan bimbingan manasik Haji di Gedung Serbaguna KUA, dapat menampung peserta/jamaah sebanyak 50 orang;
- b) Biaya bimbingan, menggunakan biaya yang telah dialokasikan pemerintah;
- c) Tenaga Pembimbing, menyiapkan kader yang berpengalaman di bidang Perhajian;
- d) Peralatan dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti: white board, spidol, wireles, gambar-gambar, silabus dan lain-lain;
- e) Menyusun jadwal acara, jumlah pembimbing
- f) Pertemuan sebanyak 14 kali pertemuan, empat kali pertemuan massal sifatnya praktik/peragaan dan 10 kali untuk bimbingan materi manasik haji dan bimbingan kesehatan jamaah calon haji.

Metode bimbingan manasik haji adalah: ceramah, tanya jawab, peragaan haji dan praktik lapangan di tempat bimbingan maupun di Asrama Haji Pondok Gede. KUA Kecamatan Tanah Abang tidak pernah memungut biaya untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji, melainkan menggunakan dana dari anggaran Operasional Haji yang tersedia.

Faktor Pendukung:

- a) Aula tempat bimbingan manasik sudah tersedia
- b) Gambar dan alat praga sudah disiapkan
- c) Lokasi bimbingan relatif lebih dekat rumah jamaah
- d) Tenaga Pembimbing lebih profesional karena di tunjang oleh pengalaman dan tingkat pendidikan yang memadai.

Faktor Penghambat:

- a) Peralatan seperti Wirles, White Board, alat komunikasi lainnya harus pinjam.
- b) Terlambatnya anggaran turun, saat dimulainya bimbingan.
- c) Pembinaan pasca haji bagi KUA Tanah Abang, belum dilaksanakan karena baru pada tahun 2007 KUA dilibatkan dalam menangani bimbingan manasik haji.

2. Kantor KUA Kecamatan Senen

Peran Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji adalah dengan: memasang spanduk, melalui ceramah di mesjid, melakukan penyuluhan dan melalui majelis taklim. Peran KUA dalam Pendaftaran Haji yaitu: melakukan pembinaan manasik haji. Tenaga yang menangani masalah pendaftaran haji, adalah pegawai yang ada di Kantor KUA, belum ada tenaga khusus untuk tugas pendaftaran tersebut. Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 10 kali pertemuan, bertempat di Aula kantor KUA Kec. Senen. Sementara peragaan/praktik dan bimbingan kesehatan dipusatkan di Kandepag Jakarta Pusat. Tenaga pembimbing adalah tenaga-tenaga yang berpengalaman dan menguasai materi bimbingan. Program pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 2007, dilaksanakan 10 kali secara berkelompok di Kantor KUA Senen. Dan bimbingan secara massal terpusat di Kandepag Kota Jakarta Pusat, dengan materi umum seperti: penjelasan Peraturan Perhajian tahun 2007, Peragaan/praktik manasik haji, bimbingan kesehatan, dan lain-lain. Biaya yang digunakan adalah biaya Operasional Haji, yang telah tersedia. Hanya anggaran tersebut belum turun, terpaksa solusinya meminjam dana lain, agar pelaksanaan manasik haji tersebut berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Metode yang digunakan dalam bimbingan manasik haji tersebut adalah: metode ceramah, tanya jawab, penggunaan alat peragaan/praktek manasik haji.

Faktor Pendukung:

- Tersedianya aula di Kantor KUA Kec. Senen yang cukup untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji;
- Lokasi tempat bimbingan dekat dengan kediaman jamaah calon haji;
- Calon jamaah haji sudah mengenal dengan Para Pembimbing, jadi calon jamaah tidak segan-segan untuk bertanya;
- Para Pembimbing telah menguasai materi bimbingan manasik haji;
- Tersedianya anggaran untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Faktor Penghambat:

- Pencairan dana operasional haji terlambat, sehingga Panitia mencari dana pinjaman untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji tsb.
- Pembinaan bimbingan Pasca Haji, belum dilakukan karena baru tahun 2007, program pelaksanaan bimbingan manasik haji diserahkan kepada KUA setempat.

Komentar Calon Jamaah Haji

Bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) berbeda dengan yang dilakukan dengan Calon Jamaah haji Mandiri. Kelompok KBIH hanya dilaksanakan sebanyak 5 kali pertemuan sudah termasuk bimbingan materi dan peragaan. Sementara Kelompok CJH Mandiri dilakukan pertemuan sebanyak 14 kali. 10 pertemuan untuk bimbingan materi dan 4 kali pertemuan untuk bimbingan massal dengan materi bimbingan peragaan, kesehatan dan penjelasan umum. Pembayaran pemeriksaan kesehatan antara KBIH satu dengan KBIH lain serta CJH Mandiri tidak sama. Frekuensi pemeriksaan kesehatan antara KBIH dan KUA berbeda. Pendaftaran CJH ada yang dilakukan oleh Pengurus KBIH dan ada juga yang dilakukan oleh KUA setempat, jadi terkesan pelaksanaan pendaftaran tidak aturan standar dari Pemerintah.

*Kandepag Jakarta Timur*⁴⁴

Struktur organisasi penyelenggara haji di Kantor Departemen Agama Jakarta Timur terdiri dari Kepala Kantor Departemen Agama Kota Jakarta Timur selaku koordinator, penanggungjawab urusan langsung di tangani Kepala Seksi Penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah dibantu oleh 13 orang staf. Berikut pembagian tugas masing-masing yang tergabung dalam 3 kelompok:

- a. Kelompok Penyuluhan dan Bimbingan KBIH terdiri dari:
 - 1. Saefuddin, SH,
 - 2. Siti Umiroh JS, S. Sos
 - 3. Muhammad Thohir
 - 4. Maemunah.
- b. Kelompok Bimbingan Jamaah terdiri dari:
 - 1. Saifuddin, SE,
 - 2. Dince Ali Irianto, SE
 - 3. Dra. Hj. Sri Sulastri
 - 4. Teguh Amin Pujiyono, SH
- c. Kelompok Perjalanan terdiri dari:
 - 1. Deden Sumantri, SH
 - 2. Sunariyah
 - 3. Roudlotunnisa, S. Kom
 - 4. Endang,
 - 5. Latifah, SE
 - 6. Nuruddin

Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah: melakukan Pelayanan dan Pembinaan di Bidang Penyuluhan Haji dan Umroh. Melakukan bimbingan terhadap jamaah dan petugas, menyelesaikan dokumen perjalanan haji,

⁴⁴Bagian ini ditulis oleh H. Ibnu Hasan Muchtar, Lc, Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan yang meneliti di wilayah Kandepag Jakarta Timur.

melakukan perbekalan dan akomodasi haji serta menyelenggarakan pembinaan terhadap KBIH dan jamaah haji Pasca Haji.

Kepimpinan dan Petugas Haji: Salah satu tugas berat negara yang dibebankan kepada Departemen Agama adalah mengatur dan melaksanakan penyelenggaraan Ibadah Haji untuk umat Islam. Karena kegiatan ini menyangkut hajat banyak orang, maka penyelenggaraannya harus ditangani secara serius dan sungguh-sungguh. Untuk itu dalam melaksanakan tugas tersebut pimpinan dan petugas dituntut untuk berbuat secara profesional, memiliki kepribadian yang luhur, jujur/amanah, dan senantiasa meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikutsertakan petugas dalam setiap ada pelatihan baik pada tingkat provinsi maupun yang dilaksanakan oleh direktorat-direktorat pada Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah Departemen Agama.

Pemvisaan paspor dilakukan oleh Kedutaan Besar Kerajaan Arab Saudi setelah pencetakan selesai dilakukan di Kanwil berdasarkan lembaran merah yang dikirim setelah pelunasan BPIH oleh calon jamaah, selanjutnya penyelesaian paspor dilakukan di Kandepag Kota seperti: penempelan foto, penempelan stiker nasional, penulisan nama, penempelan stiker daerah, tanda tangan Kepala Kandepag, cap dinas, perbankan dan nominatif. Biaya ditentukan dari pusat sebesar RP. 3.500,- perpaspor dengan rincian kegunaan untuk kepanitiaan, ATK, Transport antar jemput paspor ke/dan dari Kanwil, lembur, makan malam dan snack. Waktu pelaksanaan selama 3 bulan (Agustus, September dan Oktober). Jumlah pelaksana sebanyak 10 orang dengan peralatan 4 unit komputer, stapler, lem, karet gelang, double tip, dan isolatif.

Bimbingan manasik haji direncanakan dan ditetapkan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, untuk Kanwil dan Kandepag bersifat massal, sedangkan yang bersifat individual dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan. Manasik yang bersifat massal di Kandepag Kota Jakarta Timur terbagi menjadi empat tahap:

- a. Massal I terdiri dari 5 (lima) angkatan:

Pertama = 455 calon jamaah

Kedua = 455 calon jamaah

Ketiga = 455 calon jamaah

Keempat = 455 calon jamaah

Kelima = 458 calon jamaah

Materi yang diberikan terdiri dari: Kebijakan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Ibadah haji, Manasik Ibadah haji dan Kesehatan Jamaah.

b. Massal II terdiri dari 5 (lima) angkatan:

Pertama = 455 calon jamaah

Kedua = 455 calon jamaah

Ketiga = 455 calon jamaah

Keempat = 455 calon jamaah

Kelima = 458 calon jamaah

Materi yang diberikan terdiri dari: Pembentukan Kloter, Pembentukan Rombongan dan Ketua Regu.

c. Massal III pementapan Ketua Rombongan dan Ketua Regu;

d. Massal IV konsolidasi Kloter.

Perencanaan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sendiri mengatakan bahwa dari Seksi ini tidak terdapat perencanaan kegiatan yang dibiayai oleh DIPA Kandepag Kota Jakarta Timur, yang ada kegiatan yang sudah rutin berjalan setiap tahun dan dibiayai oleh Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta sebesar RP. 153.206.500,- (seratus lima puluh tiga juta dua ratus enam ribu lima ratus ribu rupiah) pada tahun 2007.⁴⁵

⁴⁵Wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan haji dan Umrah pada tanggal 2 Oktober 2007.

Realisasi dari perencanaan rutin ini berjalan sebagai mana mestinya walaupun ada hal-hal yang masih menjadi persoalan pada Kepala Seksi ini seperti pembayaran listrik dan biaya pembinaan manasik massal III yang hanya melibatkan calon ketua-ketua regu dan rombongan (Konsolidasi regu dan rombongan).

Prosedur pendaftaran sabagai calon jamaah haji:

1. Calon jamaah datang ke Kandepag dengan membawa persyaratan:
 - KTP yang masih berlaku dan foto copy 4 lbr;
 - Pas photo berwarna 10 lembar 80 % wajah latar belakang putih;
 - Mengisi SPPH berdasarkan KTP;
 - Keterangan sehat dari Puskesmas.
2. Calon jamaah diminta ke Bank Penerima Setoran (BPS) untuk setor sejumlah Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) sebagai setoran awal BPIH dan di entri oleh Bank untuk mendapatkan porsi, tanda bukti setorditempel photo 3 x 4 distempel Bank, kecuali lembar kelima ditempel photo 4 x 6 tidak distempel Bank untuk scan di pusat;
3. Calon jamaah kembali ke Kandepag menyerahkan lembar ke 3, 4 dan 5. Calon jamaah menunggu sampai tahun porsinya bisa diberangkatkan;
4. Bagi jamaah yang telah dinyatakan porsinya berangkat pada tahun berjalan maka diberitahukan segera melunasi kekurangan BPIHnya (setor tahap kedua). Setelah itu jamaah harus daftar ulang ke Kandepag Kota dan menyerahkan bukti setor lembar ke 3 (kuning), dan 4 (merah) yang sudah ditempel photo 3 x 4 dan stempel Bank. Lembar kuning untuk arsip Kandepag Kota dan lembar merah untuk proses penyelesaian paspor.
5. Dana rutin dari DIPA Kandepag untuk Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tidak tersedia, yang ada dana operasional dari Ditjen Penyelenggaraan Haji dan

Umrah sebesar Rp. 153.206.500,- (seratus lima puluh tiga juta dua ratus enam ribu lima ratus rupiah) sesuai dengan Petunjuk Operasional (PO) dengan rincian sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|--------------------|
| a. Penyelesaian Pasport | |
| 2526 bh x Rp. 3500,- | = Rp. 8.841.000,- |
| b. Operasional Kegiatan | = Rp. 5.000.000,- |
| c. Bantuan Operasional Siskohat | = Rp. 11.432.500,- |
| d. Pengembangan dan Renovasi Siskohat | = Rp. 34.325.000,- |
| e. Pemb. Manasik Massal | |
| 4 x 2528 x Rp. 9000,- | = Rp. 91.008.000,- |
| f. Kepanitiaan Manasik haji | = Rp. 2.600.000,- |
| Jumlah | =Rp. 153.206.500,- |
6. Jumlah pegawai seluruhnya 15 orang dan kualifikasi pendidikan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Jakarta Timur sebagai berikut:
 - 1 orang Kepala Seksi Pendidikan S1
 - 3 orang Koord. Pelaksana Pendidikan S1
 - 11 orang staf terdiri dari 6 orang berpendidikan S1 dan 5 orang berpendidikan SLTA (sederajat).
 7. Untuk peralatan sebagai alat pendukung dalam melakukan kegiatan terdiri dari: a. Komputer lengkap 6 buah, Kalkulator 2 buah, Spiker 3 buah, Wireless 1 buah, Toa 2 buah, VCD1 buah, Televisi 2 buah, Faximile 1 buah dan Telepon 3 buah.
 8. Faktor pendukung dilihat dari berbagai segi sudah cukup memadai misal: dari segi struktur, jumlah personil/tenaga dan prosedur. Yang masih dianggap sebagai penghambat berkenaan dengan dana seperti dana untuk kegiatan rutin yang tidak termasuk dalam DIPA, peralatan yang dirasa masih kurang dan koordinasi antar daerah/wilayah kota.
 9. Prosedur rekrutmen petugas haji terbagi menjadi dua yaitu petugas Kloter dan petugas non Kloter. Untuk petugas Kloter prosedurnya setelah mendapat surat pemberitahuan rekrutmen petugas dan kuota yang diberikan dari Kantor Wilayah

berjumlah 32 orang calon petugas kemudian di test di Kantor Depag Jakarta Timur untuk mendapatkan jumlah 16 orang calon (lulus) untuk dikirim ke Kantor Wilayah. Kandepag mengadakan rapat koordinasi antara Kepala, Ka Subbag TU dan Kasi Penyelenggaraan haji dan Umrah untuk membagi kuota secara proporsional kepada pegawai sesuai dengan unitnya masing-masing dengan pembagian sebagai berikut: Sekretariat 2 orang, Mapenda 10 orang, Urais 9 orang, Penamas 4 orang, Pekapontren 2 orang, Zawa 2 orang dan sie Penyelenggaraan Haji dan Umrah 3 orang. Dari sejumlah tersebut hanya 9 orang yang lulus terdiri dari TPHI 4 orang dan TPIHI 5 orang. Sedangkan untuk petugas non Kloter ditentukan oleh Kantor Wilayah 2 orang untuk mengikuti test dan diambil dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang lulus hanya 1 orang.

10. Prosedur penetapan kloter melalui *qur'ah* dilakukan oleh Bidang Haji Kanwil Departemen Agama DKI, sebelumnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Jakarta Timur membuat muatan kloter bayangan, setelah mendapat kloter yang pasti dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengadakan penyesuaian. Muatan Kloter tidak semuanya berjumlah 455 calon jamaah, karena dimungkinkan mendapat klote campuran dari provinsi lain dalam satu embarkasi (Lampung dan Banten). Setelah itu Kantor Wilayah mengumumkan kloter dan jadwalnya keberangkatan sekaligus pemondokan di Makkah. Biasanya pengumuman dilakukan 7 hari (seminggu) sebelum keberangkatan kloter pertama DKI Jakarta.
11. Proses pemeriksaan kesehatan di lakukan pada setiap kecamatan yang ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kota.
12. Proses pemanggilan melalui Surat Panggilan masuk Asrama (SPMA) diawali dengan pengumuman kloter dan jadwal keberangkatan sekaligus pemberitahuan pengambilan SPMA, atau pemberitahuan melalui telepon kepada pimpinan KBIH dan kepada jamaah mandiri jika jamaahnya terlambat.

13. Pembagian buku manasik haji untuk tahun ini cukup baik karena waktu pembagiannya tidak terlalu terlambat seperti tahun-tahun sebelumnya, namun tetap diharapkan dapat dibagikan sebelum bimbingan manasik haji tahap pertama dilakukan atau dibagikan ketika calon jamaah haji daftar ulang setelah pelunasan BPIH.
14. Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji secara kontinu dilakukan melalui peningkatan pelayanan pendaftaran, bimbingan manasik dan pembinaan-pembinaan lainnya. Diharapkan setiap peraturan yang dikeluarkan oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah hendaknya betul-betul dapat diaplikasikan oleh setiap penyelenggara pada tingkat bawah seperti Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag. Selain itu penyediaan dana untuk sosialisasi setiap kebijakan pemerintah kepada masyarakat melalui Majelis Taklim, Pemuka Masyarakat, Pengurus Masjid/Mushalla, diperlukan untuk menekan dominasi yang selama ini terjadi oleh KBIH agar calon jamaah semakin mandiri.
15. Evaluasi selalu dilaksanakan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji embarkasi Jakarta Pondok Gede setelah seluruh kloter kembali ke tanah air. Evaluasi melibatkan berbagai instansi terkait. Khusus untuk tingkat Kandepag evaluasi dilakukan hanya berupa laporan kepada Kepala Kanwil Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta.⁴⁶

G. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor KUA Kecamatan Cipayung dan Pulogadung Jakarta Timur

Berbagai peran dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan untuk memotivasi umat agar berniat melaksanakan rukun Islam yang kelima melalui kesempatan ceramah-ceramah agama yang dilakukan oleh Kepala Kantor atau penghulu maupun para

⁴⁶ Sumber dari Jawaban tertulis Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah atas pertanyaan-pertanyaan Peneliti.

penyuluh yang bertugas di Kecamatan Cipayung maupun Pulogadung misalnya dalam kesempatan memberikan penasihatn perkawinan atau kursus calon pengantin (Suscatin), pada kesempatan memberikan ceramah pada peringatan hari-hari besar keagamaan sekaligus mensosialisasikan berbagai peraturan pemerintah.

Peran KUA pada masa pendaftaran haji selama ini tidak terlalu signifikan karena tugas ini bukan merupakan tugas pokok dari Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA)⁴⁷, selain tempat pendaftaran haji adanya di Kantor Departemen Agama Kota.

Oleh karena tugas penyelenggaraan manasik ini belum merupakan tugas pokok dari KUA maka saat ini belum ada petugas atau pegawai KUA yang bertugas khusus untuk bidang haji, yang ada satu atau dua staf masuk dalam kepanitiaan untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Perencanaan bimbingan manasik haji di kecamatan Cipayung maupun di kecamatan Pulogadung dirancang bersama oleh Kepala-kepala KUA yang mendapat tugas bimbingan besama dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag hal ini dilakukan untuk pensinkronan jadwal dan penentuan narasumber atau pemberi materi. Sesuai dengan petunjuk opsional (PO) BPIH pada Kantor Wilayah Depatemen Agama Provinsi DKI Jakarta bahwa pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 10 kali pertemuan maka untuk KUA Cipayung dan KUA Pula Gadung dirancang sesuai dengan PO mengambil tempat di Aula Kantor Urusan Agama masing-masing dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 4
Jadwal Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Cipayung Tahun 1428 H/2007 M

No.	Tanggal	J a m	Materi	Pemb.	Temp
1	05/08/07	07.30 s.d 11.30	Panduan Perjalanan Haji	Drs. H. Sumsuddin Drs. H.	

⁴⁷Sebagaimana diketahui sejak dua tahun terakhir 2006 dan 2007, sebagian KUA ditugaskan untuk melaksanakan pembingan manasik haji bagi calon jamaah haji.

				Rafiuddin	Aula Kantor Urusan Agama Kecamatan Cipayung
2	09/08/07	07.30 s.d 11.30	Akhlakul Karimah dan Adat istiadat Arab	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
3	12/08/07	07.30 s.d 11.30	Niat Haji dan Umrah serta Wukuf	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
4	16/08/07	07.30 s.d 11.30	Tawaf	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
5	19/08/07	07.30 s.d 11.30	Sa'i dan Tahallul	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
6	23/08/07	07.30 s.d 11.30	Mabit di Muzdalifah dan Mina	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
7	26/08/07	07.30 s.d 11.30	Kebijakan Pemerintah dan Jumrah	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
8	30/08/07	07.30 s.d 11.30	Peragaan	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
9	01/09/07	07.30 s.d 11.30	Hikmah Ibadah Haji	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	
10	06/09/07	07.30 s.d 11.30	Praktek	Drs. H. Sumsuddin Drs. H. Rafiuddin	

Sumber: Jadwal Manasik Calon Jamaah Haji Kandepag Jakarta Timur Agustus 2007

Tabel 5
Jadwal Bimbingan Manasik Haji Kantor Urusan Agama
Pulogadung Tahun 1428 H/2007 M

No.	Tanggal	J a m	Materi	Pemb.	Temp
1	05/08/07	07.30 s.d 11.30	Panduan Perjalanan Haji	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	Aula Kant or Urus an Aga ma Kec. Pulo gadung
2	09/08/07	07.30 s.d 11.30	Akhlakul Karimah dan Adat istiadat Arab	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
3	12/08/07	07.30 s.d 11.30	Niat Haji dan Umrah serta Wukuf	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
4	16/08/07	07.30 s.d 11.30	Tawaf	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
5	19/08/07	07.30 s.d 11.30	Sa'i dan Tahallul	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
6	23/08/07	07.30 s.d 11.30	Mabit di Muzdalifah dan Mina	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
7	26/08/07	07.30 s.d 11.30	Kebijakan Pemerintah dan Jumrah	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
8	30/08/07	07.30 s.d 11.30	Peragaan	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
9	01/09/07	07.30 s.d 11.30	Hikmah Ibadah Haji	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	
10	06/09/07	07.30 s.d 11.30	Praktek	Drs. H. Burhan Drs. H. Sumsuddin	

Sumber: Jadwal Manasik Calon Jamaah Haji Kandepag Jakarta
Timur Agustus 2007

Metode bimbingan yang dilakukan baik oleh pembimbing di kecamatan Cipayung maupun Pulogadung menggunakan metode yang sama yaitu: ceramah, tanya jawab, peragaan haji dan praktik lapangan.

Biaya yang digunakan adalah dana yang diberikan oleh Kanwil Departemen Agama sebesar Rp. 90.000,- per jamaah, KUA Kecamatan Cipayung maupun KUA Kecamatan Pulogadung tidak memungut biaya tambahan dari para calon jamaah haji, walaupun demikian menurut informasi yang didapat para calon jamaah berinisiatif untuk memberikan sekedar bingkisan untuk pembimbing atau narasumber yang dikumpulkan oleh calon jamaah itu sendiri. Adapun jumlah tidak dapat diketahui.

Kerjasama yang erat dan koordinasi yang lancar antar pelaksana dilapangan dan pengawasan yang cukup baik dari Kandepag dan Kanwil merupakan faktor pendukung yang perlu ditingkatkan, adapun faktor penghambat di antaranya kurang jelas petunjuk dari pusat tentang pelaksanaan manasik berkaitan dengan materi, waktu dan dana seperti dengan dana Rp. 9000,- perjamaah perhari maka pelaksanaannya tidak dapat dilakukan sehari penuh karena konsumsi makan tidak terjangkau, selain itu alokasi dana untuk pembimbing/narasumber dan panitia tidak tersedia, peralatan seperti wireless, AC ruangan, kursi dan ruang pertemuan yang terlalu sempit.

Adapun pembinaan pasca haji yang dilakukan oleh KUA Cipayung maupun Pulogadung belum pernah ada dan baru akan diupayakan pada pasca haji tahun ini 2007.⁴⁸

⁴⁸Disarikan dari hasil wawancara dengan masing-masing Kepala KUA Cipayung dan Pulogadung secara terpisah pada bulan September dan Oktober 2007.

*Kandepag Jakarta Barat*⁴⁹

Struktur organisasi Penyelenggara Haji, terdiri dari Kepala Kantor Departemen Agama Kota Jakarta Barat: Drs. H. Sutami, M.Pd.I (IV/c). Penanggungjawab urusan haji, langsung di tangani Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu: H. Matroji Alamsah, SH, S.Ag. (III/d). Lalu dibagi kepada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada:

- 1) Perjalanan Haji: dijalankan oleh tiga orang petugas masing-masing: H. Asror Rusly, SH., Mulyaman, S.Ag., Eko Budiyanto, S.Kom;
- 2) Sarana Haji: dijalankan oleh empat orang petugas yaitu: Basri, Hj. Muayanah, Amd, Nurhayati , dan Netty Susilowati;
- 3) Bagian Pembinaan Jamaah dan Penyuluhan: H. Samsuri, Yusron Firdaus, S.Sos, dan Hj. Rahmah Syukria, SH.

Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah: melakukan pelayanan pembinaan di bidang Penyuluhan Haji dan Umrah. Melakukan bimbingan kepada calon jamaah dan petugas, menyelesaikan dokumen perjalanan haji, melakukan perbekalan dan akomodasi haji serta menyelenggarakan pembinaan KBIH dan bimbingan pembinaan jamaah haji pasca haji.

Pimpinan dan Petugas Haji: Tugas penyelenggaraan haji merupakan pekerjaan penting dan menyangkut hajat umat Islam, maka penyelenggaraannya harus serius dan sukses. Untuk itu dalam melaksanakan tugas tersebut pimpinan dan petugas dituntut untuk berbuat secara profesional, meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan penyelenggaraan haji dengan mengikutsertakan petugas dalam setiap ada pelatihan baik tingkat provinsi maupun yang dilaksanakan di tingkat pusat.

⁴⁹Bagian ini ditulis oleh Muthohar, BA, Litkayasa Puslitbang Kehidupan Keagamaan yang meneliti di wilayah Kandepag Jakarta Barat.

Strategi perencanaan: kegiatan yang dilakukan Kandepag bersama dengan Kasi Haji dan jajarannya dalam upaya memberikan pelayanan haji yang lebih baik pada tahun 2007 adalah:

1. Meningkatkan mutu pelatihan terhadap SDM dan petugas haji;
2. Meningkatkan sosialisasi Pendaftaran haji sepanjang tahun kepada calon haji;
3. Meningkatkan kesiapan fisik, mental dan pengetahuan manasik kepada calon jamaah haji;
4. Meningkatkan pemahaman tentang peraturan haji terbaru kepada instansi terkait, jamaah haji dan KBIH;
5. Meningkatkan hubungan kerjasama yang semakin membaik;
6. Meningkatkan komunikasi jamaah pasca haji dan menghimbau untuk mengaktifkan IPHI Kota Jakarta Barat.

Kinerja Satuan Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah antara lain bertugas:

1. Meningkatkan pelayanan dan pembinaan terhadap jamaah haji mandiri dan KBIH/Yayasan;
2. Sosialisasi peraturan Perhajian yang baru kepada Penyuluh Agama, majelis Taklim, Pengurus Masjid, Tokoh Masyarakat dan koordinasi dengan instansi terkait;
3. Mengoptimalkan penyelesaian dokumen perjalanan haji dan perbekalan jamaah haji;
4. Monitoring/Supervisi pelaksanaan pembinaan jamaah pasca haji terhadap lembaga/yayasan/KBIH.

Prosedur Pendaftaran Calon Haji adalah:

- 1) Membuka Tabungan Haji Indonesia (THI) pada Bank Penerima Setoran (BPS) yang berlokasi sesuai dengan Kabupaten/Kota tempat domisili calon jamaah haji dan membayar setoran awal Rp. 20.000.000.- (dua puluh juta rupiah);
- 2) Datang ke Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota sesuai dengan domisili calon jamaah haji untuk mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH);

- 3) Datang kembali ke BPS tempat membuka THI untuk dilakukan Entri data (sesuai dngan SPPH) ke dalam Siskohat dan transfer THI oleh BPS sebesar Rp.20.000.000. (dua puluh juta rupiah) ke Rekening Menteri Agama untuk mendapatkan nomor Porsi;
- 4) Memeriksa kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan sesuai dengan domisili calon jamaah.

Prosedur Rekrutmen Petugas Haji

Kandepag Kota Jakarta Barat setelah merima surat permintaan untuk diusulkan jadi Petugas Haji tahun 2007. Kandepag mengusulkan beberapa calon petugas haji, baik dari lingkungan Kandepag maupun Kepala-kepala KUA guna mengikuti test yang diselenggarakan oleh Kanwil Dep. Agama Provinsi DKI Jakarta. Bagi pegawai yang lulus test akan mengikuti Pelatihan Petugas.

Evaluasi yang dilakukan Kandepag Kota Jakarta Barat pada tahun 2006:

1. Petugas lebih teliti dalam pemeriksaan dokumen;
2. Entri SPPH agar dilakukan di Kandepag Kota, BPIS tinggal mengaktifkan saja;
3. Sistem Komputer Haji Terpadu (Siskohat) perlu disempurnakan agar lebih akurat;
4. Pengiriman SPPH agar disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing wilayah;
5. Dana Operasional haji agar dapat dicairkan lebih awal
6. Dana Operasional terkesan terlalu kecil (kurang rasional).

H. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor KUA Kec. Palmerah dan Kecamatan Kembangan

KUA Kecamatan Palmerah

Peran sebagai Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu sangat besar dalam memotivasi masyarakat dalam menunaikan ibadah haji, pelayanan pernikahan, perwakafan, keluarga Sakinah, penyuluhan

agama, majelis Taklim, Khotbah, karena berhadapan langsung dengan masyarakat.

Peran KUA dalam Pendaftaran Haji, baru sebatas memberi informasi yang diperlukan, karena Pendaftaran Haji masih ditangani Kandepag dalam hal ini Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Jumlah pegawai yang menangani Haji di KUA, belum ditetapkan secara permanen masih bersifat insidental dalam bentuk kepanitiaan, karena KUA baru dilibatkan menangani bimbingan Manasik Haji saja. Perencanaan yang dirancang berkenaan dengan bimbingan manasik haji adalah:

- a) Menyediakan tempat pelaksanaan bimbingan manasik haji di Gedung Sekolah Tsanawiyah yang letaknya tidak jauh dari KUA, dan dapat menampung peserta/jamaah sebanyak 50 orang;
- b) Biaya bimbingan, menggunakan biaya yang telah dialokasikan pemerintah;
- c) Tenaga Pembimbing, menyiapkan kader yang berpengalaman di bidang Perhajian;
- d) Peralatan dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti: white board, spidol, wireles, gambar-gambar, silabus;
- e) Menyusun jadwal acara dan jumlah pembimbing;
- f) Bimbingan tersebut sebanyak 14 kali pertemuan, empat kali pertemuan massal sifatnya praktik/peragaan dan 10 kali untuk bimbingan materi manasik haji dan bimbingan jamaah calon haji.

Metode bimbingan manasik haji adalah: ceramah, tanya jawab, peragaan haji dan praktek lapangan di tempat bimbingan maupun di Asrama Haji Pondok Gede. KUA Kecamatan Palmerah tidak pernah memungut biaya untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji, melainkan menggunakan dana dari anggaran Operasional Haji yang tersedia.

Faktor Pendukung:

- Gambar dan alat peraga sudah disiapkan
- Lokasi bimbingan relatif lebih dekat rumah jamaah
- Tenaga Pembimbing lebih profesional karena di tunjang oleh pengalaman dan tingkat pendidikan yang memadai.

Faktor Penghambat:

- Peralatan seperti Wirles, White Board, alat komunikasi lainnya harus pinjam
- Terlambatnya anggaran turun, saat dimulainya bimbingan
- Pembinaan pasca haji bagi KUA Palmerah, belum dilaksanakan karena baru pada tahun 2007 KUA dilibatkan dalam menangani bimbingan manasik haji.

Kantor KUA Kecamatan Kembangan

Peran Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji adalah dengan: ceramah di masjid-mesjid, melakukan penyuluhan dan melalui majelis taklim. Peran KUA dalam Pendaftaran Haji yaitu: melakukan pembinaan manasik haji. Tenaga yang menangani masalah pendaftaran haji, adalah pegawai yang ada di Kantor KUA, belum ada tenaga khusus untuk tugas pendaftaran tersebut. Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 10 kali pertemuan, bertempat di Aula kantor KUA Kec. Kembangan. Sementara peragaan/praktik dan bimbingan dipusatkan di Kandepag Jakarta Barat. Tenaga pembimbing adalah tenaga-tenaga yang berpengalaman dan menguasai materi bimbingan. Program pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 2007, dilaksanakan 10 kali secara berkelompok di Kantor KUA Kembangan. Bimbingan secara massal terpusat di Kandepag Kota Jakarta Barat, dengan materi umum seperti: penjelasan Peraturan Perhajian tahun 2007, Peragaan/praktek manasik haji, bimbingan kesehatan, dan lain-lain. Biaya yang digunakan adalah biaya Operasional Haji, yang telah tersedia. Hanya anggaran terse-

but belum turun, terpaksa solusinya meminjam dana lain, agar pelaksanaan manasik haji tersebut berjalan sesuai dengan jadual yang telah ditentukan. Metode yang digunakan dalam bimbingan manasik haji tersebut adalah: metode ceramah, tanya jawab, penggunaan alat peraga/praktek manasik haji.

Faktor Pendukung:

- Tersedianya aula di Kantor KUA Kec. Kembangan yang cukup untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji;
- Lokasi tempat bimbingan dekat dengan kediaman jamaah calon haji;
- Calon jamaah haji sudah mengenal dengan Para Pembimbing, jadi calon jamaah tidak segan-segan untuk bertanya;
- Para Pembimbing telah menguasai materi bimbingan manasik haji;
- Tersedianya anggaran untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Faktor Penghambat:

- Pencairan dana operasional haji terlambat, sehingga Panitia mencari dana pinjaman untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji tsb.
- Pembinaan bimbingan Pasca Haji, belum dilakukan karena baru tahun 2007, program pelaksanaan bimbingan manasik haji diserahkan kepada KUA setempat.

*Kandepag Jakarta Utara*⁵⁰

Nama strukur adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Kandepag Jakarta Utara, Kasinya adalah H. Aswad, S.Ag yang sudah bertugas selama 2 tahun mempunyai staf sebanyak 7 orang dengan pembagian kerjanya sebagai berikut: Penyuluh ada 3 orang staf (Usdianah, SH; Juarsih dan Amirullah, M.Ag), Bimbingan Petugas dan Jamaah ada 2 orang staf (Chitra D. Harun, S.Pd.I dan Nuryatin, S.Pd.I) dan Sarana dan Perjalanan ada 2 orang staf (Ibnu Chaldun, S.Sos dan Slamet Ade Santoso, SS). Masing-masing staf mempunyai tugas yang rinciannya sudah jelas, sehingga tugas dapat terbagi habis.

1. Kepemimpinan dan Manajemen

Pelayanan haji di Kandepag Jakut mungkin termasuk yang paling prima di seluruh Indonesia dimana terdapat Kantor Bank Mandiri yang menjadi 1 atap, sehingga pelayanan pendaftaran dan pembayaran dapat dilakukan dengan waktu yang sangat singkat cukup hanya 1 jam sudah bisa selesai. Pelayanan dengan menggunakan Sis-kohat yang sudah *on line* (24 jam) dimana baru ada 4 provinsi yaitu DKI, Banten, Jabar dan Yogyakarta. Di Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 13 September 2007 sudah sebanyak 42.658 orang, sedang porsi untuk DKI setiap tahun hanya sebanyak 7.000 calon jamaah.

Calon jamaah yang mendaftar dengan syarat datang secara langsung ke Kantor Kandepag Kota Jakut tidak boleh diwakilkan dengan menyerahkan: 5 lembar Foto Copy KTP, pelunasan pembayaran ke bank lembar warna merah, dan surat keterangan sehat dari Puskesmas. Proses pendaftaran adalah dengan mengisi SPPH, foto sebanyak 40 lembar dengan latar layar warna putih, membayar ONH ke bank dan menyerahkan berkas tersebut ke Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh jadi proses pendaftaran sudah selesai. Pasport haji dikerjakan oleh Depag Pusat dan Kanwil Prov. DKI Jakarta, Kandepag Kota Jakarta Utara hanya mengurus pas photo dan tanda

⁵⁰

Bagian ini ditulis oleh Drs. Zaenal Abidin, M.Si, Calon Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan yang meneliti di wilayah Kandepag Jakarta Utara.

tangan Kepala Kakandepag setelah itu dikirim kembali ke Kanwil Depag.

2. Bimbingan

Pelaksanaan manasik sebanyak 14 kali, dilakukan secara masal oleh Kandepag 4 kali dan yang 10 kali dilaksanakan oleh masing-masing KUA. Jadwal pelaksanaan manasik di Jakarta Utara dilaksanakan setiap hari Selasa dan Sabtu dimulai pada tanggal 7 Agustus 2007 pada pukul 08.00 s.d. 14.00 WIB.

3. Anggaran dan Peralatan

Rincian anggaran untuk pelaksanaan manasik pada tahun 2007 sebesar Rp. 103.000,- per orang untuk keperluan konsumsi, yang dipergunakan untuk konsumsi 14 kali, jadi setiap pertemuan lebih kurang Rp. 7.000,- per orang. Menurut H. Aswad, S.Ag uang tersebut sudah sangat mencukupi hanya berupa snack bukan berupa makan siang, sering pelaksanaan manasik pada tahun 2007 konsumsi yang disediakan berlebih, hal ini disebabkan tidak semua calon jamaah datang. Dana pembinaan KUA terkait pembinaan haji diberikan anggaran masing-masing sebesar Rp. 2.000.000,- dan pada tahun anggaran 2006 Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kandepag Jakut mendapat anggaran DIPA sebesar Rp. 20.000.000,-.

I. Manajemen Pelayanan Haji di KUA Kecamatan Koja dan Kecamatan Kelapa Gading

1. Struktur dan Tugas

Kepala KUA sebagai aparat dibawah siap saja melaksanakan tugas yang dimandatkan oleh pusat. Terhadap kegiatan-kegiatan keagamaan pro aktif dengan mengadakan pertemuan-pertemuan dengan tokoh-tokoh agama dengan membahas kebijakan Dep. Agama dalam berbagai masalah seperti perwakafan, ZIS, termasuk manasik haji. Kepala Kandepag Kota Jakut datang ke KBIH didampingi oleh masing-masing Kepala KUA untuk menjalin kerjasama antara KUA dan KBIH. Sejak awal KUA seharusnya dilibatkan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga dapat lebih memahami dan mengeta-

hui jamaah berapa kuotanya dan berapa jumlah jamaah dari kecamatan di mana KUA berada. Kepala KUA juga dapat mengenal lebih jauh KBIH yang ada di kecamatan sehingga dapat bekerja lebih harmonis baik pada waktu pendaftaran maupun paska haji.

Menurut H. Warisman (Kepala KUA Kelapa Gading), sekarang Kepala KUA diangkat sebagai pembimbing manasik adalah sangat tepat agar supaya masyarakat dekat dengan KUA, dan kenyataannya KUA tidak hanya mengerjakan pekerjaan rutin dimana masyarakat sampai sekarang tahunya bahwa KUA identik dengan balai nikah. Masyarakat tidak tahu kalau dalam kenyataannya pekerjaan KUA banyak (perwakafan, kemasjidan, manasik, haji, dll), tetapi sampai sekarang KUA tidak bisa menjadi UPT/Satker tersendiri agar bisa menyusun anggaran, dan bisa mengadakan pembinaan langsung ke masyarakat. Membimbing/pembinaan manasik sebelum musim haji pada prinsipnya seorang muslim harus bisa manasik haji yang kita inginkan, tidak boleh terpaku hanya orang yang mau berangkat atau sebelum musim haji saja. Kalau masyarakat benar-benar mempunyai keyakinan memerlukan/minat melaksanakan bimbingan manasik haji di KUA walau bukan musim haji KUA Kelapa Gading sudah bisa melayani, sehingga misalnya ada rombongan 10 s.d. 20 orang akan dilayani, jadi tidak berpatokan ada biaya atau tidak.

Jumlah calon jamaah haji Kec. Kelapa Gading tahun 2007 sebanyak 65 orang dan yang mandiri sebanyak 19 orang, jadi harus ada koordinasi dengan KBIH supaya tahu karena manasik di KUA baru awal tahun, jadi supaya masing-masing tahu kedepan jangan dipatahkan peran mereka.

2. Kepemimpinan dan Manajemen

Selama bulan Ramadhan Kepala KUA Kelapa Gading tarwih keliling (TARLING) ke masjid-masjid bersama dengan Camat sebanyak 15 kali, setiap kali Kepala KUA menginformasikan/mengsosialisasikan bahwa pembinaan manasik oleh Departemen Agama sudah 2 tahun dilaksanakan di KUA. Rombongan yang ingin belajar manasik dipersilakan ke kantor KUA, karena prinsipnya manasik penting bagi seluruh umat muslim tidak hanya bagi calon jamaah haji yang mau berangkat tahun ini saja, tetapi jauh-jauh hari sudah bisa minta

bimbingan ke Kantor KUA. KUA biasanya tanpa biaya yang mencukupi dari pemerintah, jadi sosialisasi dilaksanakan ketika mengisi khotbah Jum'at atau pada waktu ada pernikahan.

3. *Bimbingan*

Pelaksanaan manasik staf KUA sebanyak 2 orang dan dari Kandepag 1 orang staf, hanya membantu dalam bidang teknik (konsumsi dan peralatan) bukan membantu dalam bimbingan. Metode yang digunakan adalah ceramah, tanya jawab dan praktek. Materi praktik misalnya praktek lempar jumroh dengan ngelontar jumroh apa bedanya. Ada beberapa alat peraga misalkan *jamarot* boleh dari beberapa sisi, silahkan saja nanti di Arab Saudi keadaanya lebih besar lagi bisa 3 atau 5 lantai.

Menurut Drs. H. Bunawi Ahmad (Kepala KUA Kec. Koja) pelaksanaan manasik KUA Koja, melibatkan Kasi Haji dan Umroh, dalam 10 kali manasik mengambil pembimbing dari tokoh-tokoh agama, kyai, ustad, dimana Kepala KUA sebagai pihak yang menunjuk turut bertanggung jawab. Sebagai kontrol Daftar Hadir peserta manasik harus dilaporkan ke Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh. Pertemuan pertama manasik haji membahas masalah hukum-hukum haji, rukun haji, wajib haji, sunnah haji, setelah itu 1 s.d 2 tanya jawab interaktif dengan peserta. Jamaah yang belum pernah haji pengetahuannya masih awam jadi yang namanya *tawaf*, *sai*, *tawaf wada'*, *tawaf kifar*, dengan metode interaktif/tanya jawab.

Peserta manasik yang dibimbing oleh Kepala KUA Kec. Kelapa Gading berasal dari beberapa kecamatan, di mana lokasi tempat pelaksanaan manasik diambil jalan tengah di Kantor Kandepag Jakarta Utara, karena peralatan yang dimiliki lebih lengkap. Pelaksanaan manasik sebanyak 10 kali, pada setiap hari Selasa dan Sabtu yaitu jam 8 s.d. 12 WIB, pembimbing yang jamaahnya dari beberapa kecamatan pembimbingnya adalah H. Warisman bertempat di Aula Kasi Haji dan Umroh Lantai I peserta yang datang lebih kurang sebanyak 40 orang dalam 1 rombongan. Manasik dilaksanakan oleh KUA sudah 2 tahun, dan paska haji dimasing-masing kecamatan terbentuk IPHI, tetapi kegiatannya hanya berjalan belum seperti yang kita harapkan (hanya *halal bil*

halal, pertemuan alumni biasanya hanya berjalan 3 s.d, 6 bulan). Usaha pembinaan alumni dari KUA dan KBIH sudah banyak, tetapi kalau ada undangan yang akan datang makin berkurang lama-lama habis.

Administrasi penggunaan uang pembinaan manasik sebesar Rp. 100.000,-, bunyinya bukan untuk pembinaan tetapi untuk konsumsi, yang sebaiknya bisa digunakan separo-separo atau Rp. 50.000,- lebih realistis kalau tidak demikian maka pandai-pandai membuat SPJ kalau tidak pembimbing tidak dapat pembimbing tidak dapat bagian.

KUA Kelapa Gading tahun 2007 mempunyai anggaran DIPA sebesar Rp. 4.000.000,- ditambah uang pembinaan haji sebesar Rp. 2.000.000,-, dan ATK mendapat jatah dari Kandepag Kota Jakarta Utara.

4. Anggaran dan Peralatan

Disepakati oleh semua jamaah bahwa 10 kali pertemuan dilaksanakan di Kantor KUA Koja dimana tempatnya terbatas, jadi 2 kali pertemuan dilaksanakan di Kandepag karena tempatnya luas. Untuk honor sampai sekarang tidak ada dan hal ini sudah dilaporkan ke Kandepag, demikian juga sudah ngomong dengan para pengajar bukan tidak memberi sekarang tetapi bunyinya kalimat untuk operasional sebanyak Rp. 2 jt, dana itu apakah seluruhnya untuk pengajar dan apakah itu termasuk Kepala KUA atau untuk staf KUA yang 2 orang itu tidak jelas, mungkin SPJnya untuk operasional.

Biaya-biaya di KUA biasanya diambilkan dari dana manasik, waktu pendaftaran, semua dana diambilkan dari lebihan-lebihan calon jamaah yang ngasih ke kita. Apakah SPJ nya nanti operasional, maka penggunaanya nanti dulu karena sudah ngomong-ngomong dengan para pengajar. Semua anggaran tersebut sekarang sudah siap, tetapi kalau digunakan benar-benar untuk operasional termasuk 2 staf maka jelas kurang.

5. Pandangan Masyarakat

Pendaftaran haji berjalan lancar baik pada tahun 2002 dan yang sekarang 2006 sama-sama lancar, tetapi manasik jamaah mandiri pada tahun 2007 dilaksanakan lebih teliti. Prosedur pendaftaran ca-

lon jamaah setelah membayar dari bank menerima mendapat SPPH dan langsung mendaftar ke Kandepag Kota Jakut. Sampai saat ini tidak ada biaya tambahan, termasuk untuk tes kesehatan tidak ada pungutan dimana besarnya biaya tergantung dari umur calon jamaah, demikian juga di kelurahan tidak ada pungutan. Jamaah bebas untuk photo sendiri di luar biayanya Rp. 125.000.- sampai dengan Rp. 170.000,- , dan di Kandepag Kota Jakut juga menyediakan photo dengan biaya yang sama dengan waktu yang lebih cepat. Persyaratan pas photo sering terjadi kesalahan kalau dilakukan diluar dan Kandepag Kota Jakut membantu menfasilitasi dengan beban biaya yang tidak lebih mahal. Menurut Baharuddin (Kel. Tugu Selatan, Kec. Koja, Jakut), biaya tes kesehatan sebesar Rp. 170.000,-, dan apa yang sudah benar jawaban Puskesmas sudah ada Juknis untuk tes kesehatan, pemeriksaan manangitis (syaraf otak), gratis tidak ada biaya untuk seluruh jamaah. Pihak Puskesmas Koja juga menawarkan kepada calon jamaah obat anti flu biayanya Rp.150.000,-, tetapi bebas tidak dipaksakan namun rata-rata jamaah tidak mau. Calon jamaah sejak dari awal tidak ada pungutan-pungutan demikian juga pada waktu bimbingan manasik tidak dipungut biaya dan disampaikan oleh petugas bahwa sudah ada anggarannya khususnya untuk konsumsi.

Menurut H. Mustajab (calon jamaah dari Kel. Tugu Selatan, Kec. Koja, Jakut), prosedur bimbingan manasik pemerintah (KUA dan Kandepag) sudah benar, pertama dikumpulkan di Kandepag untuk pembagian rombongan baru dipisahkan ke kecamatan-kecamatan. Pelaksanaan manasik pada waktu praktik *tawaf* dikumpulkan di Kandepag yang alat peraganya (miniatur) dan lempar jumrah lengkap. Bimbingan manasik dilaksanakan 10 kali di KUA dan 4 kali di Kandepag. Pembimbing manasik di KUA Koja adalah seorang pengawas yang mana sebelumnya menjadi Kepala KUA Pademangan di mana sudah berpengalaman 2 kali (1 kali jadi PPIH dan 1 kali jadi jamaah), jadi termasuk pembimbing yang sudah berpengalaman.

Kegiatan manasik mandiri yang dilaksanakan oleh KUA di wilayah Jakut pada tahun 2006 baru ada 3 rombongan dan pada tahun 2007 ini menjadi 7 rombongan masing-masing 40 calon jamaah, jadi masyarakat sudah mulai mengerti untuk menjadi jamaah

mandiri. Khusus untuk Kecamatan Koja yang bimbingan manasik mandiri ada 1 rombongan dan selebihnya ikut rombongan kecamatan yang lain. Menurut Baharuddin, kedepan kalau pelayanan manasik dari pemerintah bagus terus, maka masyarakat sudah tahu dengan berita dari mulut ke mulut tidak mungkin masyarakat tidak ikut jamaah mandiri dengan pertimbangan biayanya jauh berbeda.

Manasik dilaksanakan 10 kali pertemuan, materi yang disampaikan pembimbing sudah bagus tetapi belum sempurna. Bimbingan manasik calon jamaah mandiri di KUA bagi orang yang sudah pernah umroh sudah cukup, tetapi bagi yang belum pernah sama sekali dirasa masih agak kurang. Pelaksanaan manasik di KUA Koja untuk kenyamanan sudah baik ruangan ber-AC, manasik di Kandepag Jakarta Utara lebih enak dengan peralatan yang lebih lengkap.

Pembayaran ONH ke Bank BRI lebih bagus dibandingkan dengan di Bank Mandiri dan Bank BNI, khususnya terkait pembagian baju ikrom. Calon jamaah yang membayar di Bank BNI dan Bank Mandiri sampai pada waktu manasik belum dapat pembagian baju ihram. Oleh karena itu pembimbing menyarankan untuk beli baju ihram, tetapi ada yang tetap tidak beli dan masih menunggu dari pihak bank katanya mau diberi. Jadi pada waktu manasik rombongan kebanyakan yang belum pakai baju *ihram*. Bank yang terima setoran ONH harusnya lebih semangat dengan memberi perangkat seperti baju *ikrom* agar calon jamaah haji lebih semangat lagi.

J. Permasalahan dan Solusi Manajemen pelayanan haji

Permasalahan

Penyelenggaraan haji baik di Departemen Agama Pusat maupun di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi DKI Jakarta secara umum berjalan relatif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Namun demikian masih dijumpai beberapa permasalahan dan faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan haji tersebut.

Khusus Provinsi DKI Jakarta, secara umum manajemen pelayanan haji realtif berjalan lancar, dikarenakan kegiatan ini

merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap tahun dan didukung oleh alokasi dana yang cukup memadai dari Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama. Selain itu letak wilayah yang sangat dekat dengan pengambil kebijakan di Pusat.

Dalam kaitannya dengan biaya penyelenggaraan haji, masih terdapat kegiatan yang secara riil dilakukan namun anggaran dananya belum ditetapkan, sehingga pengalokasian dana yang diperuntukkan bagi kegiatan tersebut justru mengurangi anggaran dari kegiatan lain yang sudah ditetapkan. Begitu juga dengan dana tabungan haji belum dapat didayagunakan dengan sebaik-baiknya, ditambah lagi dengan biaya administrasi bank yang dianggap terlalu tinggi.

Terkait dengan masalah pendaftaran haji dan paspor haji, masih banyak kesalahan entry data jamaah oleh pihak bank, khususnya tentang alamat, umur, dan status belum haji. Terdapat juga laporan adanya calon jamaah dari suatu provinsi mendaftarkan dirinya pada provinsi lain. Kebijakan penentuan kuota provinsi dengan rasio 1:1000 penduduk beragama Islam mengakibatkan banyak calon jamaah haji DKI Jakarta yang membatalkan dan pindah ke provinsi lain. Keterlambatan pengiriman paspor haji dari daerah ke pusat dan adanya kesalahan pengisian paspor, penempelan foto, dan penempelan stiker menunjukkan masih kurangnya pelayanan mengenai paspor haji.

Dalam pelayanan haji tentang Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), unit yang terkait dengan masalah siskohat tersebut terlihat masih kurang dapat sepenuhnya melayani seluruh kegiatan perhajian. Belum tersedianya menu siskohat yang menginformasikan kapan kepastian calon jamaah haji berangkat dan batas nomor porsi yang dapat melunasi pada tahun berjalan. Hal tersebut disebabkan sumber daya manusia yang masih lemah/kurang secara kualitas maupun kuantitas dalam pengelolaan sistem tersebut.

Penyuluhan dan sosialisasi haji masih belum dapat terserap dengan baik oleh masyarakat dan calon jamaah haji. Pembinaan terhadap calon jamaah haji masih kurang efektif ditambah lagi de-

ngan sarana Media Center Haji (MCH) yang juga masih belum berfungsi dengan baik. Begitu juga dengan pengadaan dan pengiriman buku bagi calon jamaah haji ke daerah-daerah masih sering terlambat sehingga pengetahuan calon jamaah haji tidak maksimal.

Sedangkan yang menjadi masalah tentang petugas haji adalah masih terdapat petugas haji yang kurang mengetahui tupoksi dan kurang berdedikasi serta tanggung jawab yang sangat rendah. Beban kerja yang berat dan daur waktunya 24 jam sehari tidak sesuai dengan honor yang diterima baik oleh petugas haji kloter, non kloter maupun PPIH embarkasi.

Di Kandepag-kandepag pada prinsipnya seluruh komponen berkenaan dengan perhajian sudah cukup memadai, hanya yang dirasakan kurang pada perencanaan program yang bukan merupakan kegiatan rutin yang sudah berjalan berulang-ulang setiap tahun tetapi program yang terencana dari seksi ini tidak ada dengan alasan tidak mendapatkan alokasi dana dari DIPA pada kandepag itu sendiri.

Solusi Masalah

Penentuan porsi provinsi secara proporsional jika mungkin penentuan yang berhak diambil dari prosentase jumlah jamaah yang akan diberangkatkan dari jumlah penabung secara nasional, hasil prosentase tersebut dijadikan standar jumlah haji provinsi sehingga setiap provinsi mempunyai jamaah *waiting list*.

Perlu dilakukan penyempurnaan prosedur entry data bagi calon jamaah dan menetapkan sanksi bagi bank yang melakukan kesalahan entry. Mengkaji penetapan sanksi bagi calon jamaah dari suatu provinsi yang mendaftar di provinsi lain. Tidak menambah kuota haji dan tetap memberlakukan waiting list bagi calon yang telah berhaji. Diberikannya kewenangan bagi gubernur untuk dapat membagi kuota provinsi.

SDM siskohat agar menyediakan menu di data base siskohat tentang batas nomor porsi yang dapat melunasi pada tahun berjalan. Upaya pengembangan siskohat melalui pengembangan aplikasi dan penambahan infra struktur juga perlu dilakukan baik di

tanah air maupun di Arab Saudi. Pembinaan tenaga teknis siskohat di daerah sangat perlu ditingkatkan untuk menambah kualitas kemampuan yang sudah ada.

Dalam pembinaan dan penyuluhan bagi calon jamaah haji perlu dilakukan penyempurnaan modul dan metode penyuluhan serta sosialisasi haji, terutama bagi KUA dan Penyuluh Agama. Menerbitkan regulasi untuk menunjang peran serta KUA dan Penyuluh Agama dalam pembinaan jamaah. Menata kelola dengan baik Media Center Haji (MCH).

Untuk petugas haji, penetapan petugas kloter sebaiknya dilakukan lebih dini agar mereka dapat berintegrasi dengan jamaah sejak di daerah. Rekrutmen petugas haji secara obyektif dan transparan agar diperoleh petugas yang profesional, dedikatif, dan bertanggung jawab. Mempertimbangkan penyesuaian honor bagi petugas haji kloter dan non kloter serta PPIH embarkasi.

Agar Kepala KUA lebih optimal dalam melaksanakan sosialisasi peraturan perhajian, pembimbingan manasik haji bagi calon jamaah haji dan pembinaan pasca haji, maka perlu dibuat regulasi tentang tugas KUA dimaksud, bila memungkinkan disediakan anggaran dan sarana dan prasarana yang memadai.

K. Kesimpulan

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

Dalam rangka tindak lanjut Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 telah ditetapkan ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk Keputusan Menteri Agama RI No. 371 Tahun 2002 tentang Penyeleng-

garaan Ibadah Haji dan Umrah dan dijabarkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Manajemen pelayanan haji di Kanwil Departemen Agama dan Kandepag-kandepag Kota Provinsi DKI Jakarta berjalan lancar dikarenakan kegiatan ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap tahun dan didukung oleh alokasi dana yang cukup memadai dari Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama. Selain itu letak wilayah yang sangat dekat dengan pengambil kebijakan di Pusat.

Penetapan petugas haji baik yang dilakukan di Kanwil Departemen Agama DKI Jakarta untuk petugas Kloter, maupun untuk petugas non-kloter yang ditetapkan oleh Dirjen Penyelenggaraan haji dan Umrah Departemen Agama Pusat cukup transparan.

Pembinaan pasca haji masih belum seluruhnya berjalan secara teratur, baik yang dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan maupun oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kandepag-kandepag di Provinsi DKI Jakarta. Walau demikian ada inisiatif dari masing-masing rombongan membentuk kelompok-kelompok tersendiri dalam pembinaan kepada calon-calon haji khususnya kelompok-kelompok yang tergabung dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji, belumlah sebagaimana yang diinginkan oleh pemerintah, hal ini disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut: *pertama*, peran ini masih bersifat insidental disebabkan tidak didukung oleh dana dan tenaga di KUA; *kedua*, masalah haji belum merupakan tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh KUA, sebagaimana masalah Nikah, Talak dan Rujuk, yang memang merupakan tugas dan fungsi KUA; *ketiga*, masyarakat masih lebih percaya kepada KBIH atau kelompok-kelompok pengajian tertentu dalam hal pengurusan

masalah haji, terbukti dengan besarnya jumlah jamaah yang mengikuti KBIH dibanding dengan jamaah mandiri.

L. Rekomendasi

Departemen Agama Pusat dapat mengakomodir penentuan porsi provinsi secara proporsional dengan cara penentuan yang berhak diambil dari prosentase jumlah jamaah yang akan diberangkatkan dari jumlah penabung secara nasional, hasil prosentase tersebut dijadikan standar jumlah haji provinsi sehingga setiap provinsi mempunyai jamaah *waiting list*.

Perlu dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam penyempurnaan prosedur entry data bagi calon jamaah, tenaga teknis siskohat di daerah, elemen KUA dan penyuluh untuk pembinaan calon jamaah haji, petugas haji kloter dan non kloter serta PPIH embarkasi yang profesional, dedikatif, dan bertanggung jawab.

Agar dikembangkan aplikasi dan penambahan infrastruktur baik di tanah air maupun di Arab Saudi, seperti dalam penyediaan menu di data base siskohat tentang batas nomor porsi yang dapat melunasi pada tahun berjalan.

Lebih mengoptimalkan peran Kepala KUA dalam melaksanakan sosialisasi peraturan perhajian, pembimbingan manasik haji bagi calon jamaah haji dan pembinaan pasca haji, dengan membuat regulasi tentang tugas KUA dimaksud dan didukung oleh anggaran dan sarana dan prasarana yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

Bahan Evaluasi Penyelenggaraan Haji Kandepag Kota Jakarta Pusat tahun 2006.

- Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Provinsi DKI Jakarta Tahun 1427H/ 2006 M.*
- Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji dan Umrah Provinsi DKI Jakarta, Kanwil Depag DKI Jakarta, Tahun 2007.*
- Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji Tahun 1423 H/2003 M, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, Tahun 2002.*
- Pola Pembinaan Jamaah Haji, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003.*
- Pedoman Penyelesaian Dokumen Haji Tahun 2006, Direktorat Pelayanan Haji, Tahun 2006.*
- Pandangan Masyarakat terhadap Layanan Ibadah Haji oleh Pemerintah, Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang Agama dan Diklat Keagamaan, Jakarta, 2003.*
- Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi, Puslitbang Kehidupan Beragama, 2004.*
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan NON KBIH di Indonesia dan Arab Saudi, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.*
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, Ketergantungan Calon Jamaah Haji terhadap KBIH, Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998.*
- Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1427 H/2006 M, Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.*
- Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1427 H/2006 M, Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.*

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI JAWA TENGAH

Bashori A. Hakim⁵¹

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Semarang secara geografis terletak di pesisir Utara bagian Timur Provinsi Jawa Tengah. Wilayah kota ini secara administratif terbagi menjadi 16 kecamatan, yakni Kecamatan Mijen, Gunungpati, Banyumanik, Gajah Mungkur, Semarang Selatan, Semarang Timur, Semarang Utara, Semarang Tengah, Semarang Barat, Candisari, Tembalang, Pedurungan, Genuk, Gayamsari, Tugu dan Ngaliyan.

Sebagai Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang di samping menjadi pusat pemerintahan tingkat provinsi dan kota, juga menjadi sentral kegiatan ekonomi dan perdagangan terutama bagi masyarakat Jawa Tengah bagian utara. Terdapatnya beberapa perguruan tinggi negeri maupun swasta, Kota Semarang juga menjadi pusat pendidikan.

Sebagai ibukota provinsi, penduduk Kota Semarang beragam baik dari segi etnis, budaya maupun agama. Berdasarkan data tahun 2007, jumlah penduduk kota ini 2.120.478 jiwa. Dilihat dari segi agama, sebagian besar penduduk menganut agama Islam, yakni berjumlah 1.159.419 jiwa. Jumlah penganut agama Kristen menduduki posisi terbesar kedua, yakni 104.098 jiwa. Jumlah penganut agama Katolik 101.506 jiwa, penganut agama Buddha berjumlah 18.836 jiwa, penganut agama Hindu berjumlah 9.126 jiwa dan 2.845 jiwa sisanya penganut agama lainnya (Data Kandepag Kota Semarang, 2007). Jumlah umat Konghucu belum diketahui karena belum ada pendataan resmi.

Jumlah umat Islam yang menunaikan ibadah haji di kota ini paling banyak dibanding dengan kota/kabupaten lain di Jawa Tengah. Pada tahun 2006, jumlah jamaah haji di kota ini mencapai 2.583 orang. Jumlah jamaah haji di Provinsi Jawa Tengah dalam ta-

⁵¹Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

hun yang sama, berjumlah 29.025 orang (Rekapitulasi Profil Jamaah Haji Provinsi Jawa Tengah, 2006). Pada tahun 2007, ketika penelitian ini dilakukan, jumlah jamaah calon haji tercatat 2.441 orang, terdiri atas 1.154 laki-laki dan 1.287 perempuan. Mereka berasal dari berbagai kecamatan di wilayah Kota Semarang. Jumlah jamaah calon haji paling banyak berasal dari Kecamatan Pedurungan yakni 473 orang atau 19,38% dari jumlah calon jamaah haji Kota Semarang. Jumlah terbanyak kedua dari Kecamatan Banyumanik yakni 254 orang atau 10,41%, jumlah terbanyak ketiga dari Kecamatan Ngaliyan yakni 243 orang atau 9,95 % dan jumlah terbanyak keempat dari Kecamatan Semarang Barat yakni 225 orang atau 9,22% dari jumlah seluruh jamaah calon haji Kota Semarang. Selebihnya hampir merata berasal dari kecamatan-kecamatan lainnya.

Dilihat dari segi umur, sebagian besar (35,47%) jamaah calon haji berumur antara 41-50 tahun, kemudian 30,52% berumur antara 51-60 tahun, 13,68% berumur antara 31-40 tahun dan 11,88% berumur antara 61-70 tahun. Ada pula yang berumur antara 71-80 tahun dan antara 81-90 tahun, masing-masing sebanyak 4,38% dan 0,20% dari jumlah seluruh jamaah calon haji Kota Semarang. Sedangkan 3,84% sisanya berumur antara 1-30 tahun (Data Jamaah Haji Kota Semarang, 2007).

Latar belakang pendidikan mereka bervariasi. Lebih dari setengahnya (61,46%) berpendidikan SD-SLTA. Pendidikan Sarjana Muda sampai dengan S1 berjumlah 32,56% dan 6,96% sisanya berpendidikan S2-S3. Latar belakang pekerjaan mereka juga beragam, sebagian besar (27,20 %) ibu-ibu rumah tangga, 24,86% pegawai swasta, 21,38% pegawai negeri, 7,12% pensiunan, 6,80% pegawai BUMN/BUMD, 5,48% pedagang dan 3,80% petani/nelayan. Sisanya terdiri atas pelajar/ mahasiswa, TNI/Polri dan lainnya (Disarikan dari Data Jamaah Haji Kota Semarang, 2007).

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa sebagian besar jamaah calon haji Kota Semarang secara teknis berada pada kondisi fisik yang cukup prima dengan latar belakang pendidikan pada umumnya tingkat menengah ke bawah. Mereka pada umumnya memiliki penghasilan tetap dan rutin dari gaji pemerintah maupun swasta.

Di Kecamatan Semarang Barat jumlah jamaah calon haji tahun 2007 tercatat sebanyak 225 orang (KUA Kecamatan Semarang Barat, Data Jamaah Haji, 2007), sedangkan di Kecamatan Gayamsari berjumlah 146 orang (KUA Kecamatan Gayamsari, Data Jamaah Haji, 2007).

Kabupaten Semarang, merupakan salah satu dari 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah (Jawa Tengah). Jumlah penduduk kabupaten ini pada tahun 2006 tercatat sebanyak 895.990 jiwa, tersebar di 17 kecamatan di wilayah Kabupaten Semarang. Dilihat dari segi agama, sebagian besar penduduk menganut agama Islam dengan jumlah 838.814 jiwa. Jumlah penganut agama Kristen menempati posisi terbesar kedua, sebanyak 25.661 jiwa. Selanjutnya penganut agama Katolik berjumlah 24.102 jiwa, penganut Buddha berjumlah 6.905 jiwa dan penganut agama Hindu berjumlah 508 jiwa (Kandepag Kabupaten Semarang, Data Keagamaan, 2006).

Jumlah jamaah haji di kabupaten ini pada tahun 2006 tercatat 659 orang (Kandepag Kabupaten Semarang, Rekapitulasi Profil Jamaah Haji, 2006). Pada tahun 2007 meningkat menjadi 661 orang (Data Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah, 2007).

Di Kecamatan Ambarawa jumlah jamaah calon haji yang dikelola pada tahun 2007 berjumlah 65 orang, 3 orang di antaranya merupakan penggabungan/penambahan dari Kecamatan Sumowono (KUA Kecamatan Ambarawa, 2007). Sedangkan di Kecamatan Susukan jumlah jamaah calon haji yang dibimbing latihan manasik haji sebanyak 70 orang, sebanyak 39 orang di antaranya merupakan penggabungan dari Kecamatan Suruh dan Kecamatan Kaliwungu (KUA Kecamatan Susukan, 2007).

B. Manajemen Pelayanan Haji

1. Manajemen Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah

Manajemen pelayanan haji di Kantor Departemen Agama (Kandepag) Kota Semarang dan di Kantor Departemen Agama (Kandepag) Kabupaten Semarang terkait dengan manajemen pelayanan haji di Kantor Wilayah Departemen Agama (Kanwil Depag) Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, sebelum mengungkapkan manajemen pela-

yanan haji di dua Kandepag di atas, terlebih dahulu akan dipaparkan manajemen pelayanan haji di Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah.

Pelayanan haji/jamaah calon haji di Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah diselenggarakan oleh Bidang Haji, Zakat dan Wakaf, yang secara struktural dipimpin oleh Kepala Bidang Haji, Zakat dan Wakaf. Bidang Haji, Zakat dan Wakaf ini membawahi lima seksi, yaitu: (1) Seksi Sarana dan Perjalanan Haji dan Umroh, (2) Seksi Penyuluhan Haji dan Umroh, (3) Seksi Pembinaan Petugas & Jamaah Haji, (4) Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf, dan (5) Seksi Pemberdayaan Lembaga Zakat dan Wakaf (Struktur Organisasi Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah). Masing-masing seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

Untuk melaksanakan tugas pelayanan perhajian, Bidang Haji Zakat dan Wakaf didukung oleh personil yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, di samping juga peralatan yang cukup. Sebagian besar pegawai berlatar belakang pendidikan sarjana. Dari 25 orang pegawai yang bertugas di Bidang Haji, Zakat dan Wakaf, 10 orang di antaranya sarjana (S1), 5 orang S2 dan 1 orang S3. Sisanya tamatan SLTA. Di antara mereka ada 3 orang yang mempunyai spesialisasi pendidikan komputer. Bahkan hampir semua pegawai Bidang Haji dapat mengoperasikan komputer. Sedangkan untuk kelancaran tugas, bidang ini dilengkapi peralatan seperti: komputer khusus untuk Siskohat 12 buah, komputer untuk kegiatan rutin 8 buah dan Lap Top 4 buah. Di samping itu, untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para calon jamaah haji, tersedia Asrama Haji. Sekalipun Asrama Haji di Semarang ini hanya sebagai Asrama Transit, namun dilengkapi beberapa peralatan peraga untuk latihan praktik manasik, seperti: ka'bah mini, tempat *sa'i*, *jamarat*, serta peta lokasi penempatan jamaah haji di Saudi Arabia. Peta ini setiap tahun diganti disesuaikan dengan perkembangan.

Nama "Bidang Haji, Zakat dan Wakaf" dinilai janggal oleh para pejabat Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah, tidak sesuai dengan nama struktur yang sejalur di Departemen Agama Pusat. Di Departemen Agama Pusat, zakat dan wakaf secara struktural di bawah koordinasi Ditjen Urusan Agama Islam sedangkan haji di bawah koordinasi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sementara itu di Kanwil Depag Provinsi ada Seksi Pemberdayaan Zakat Dan Wakaf

dan Seksi Pemberdayaan Lembaga Zakat dan Wakaf yang secara struktural di bawah koordinasi Bidang Haji, Zakat dan Wakaf. Tidak sinkronnya nomenklatur struktur antara Pusat dan Daerah itu mengakibatkan kesulitan pihak Daerah dalam menindaklanjuti hal-hal yang terkait dengan masalah haji, zakat dan wakaf. Kerancuan struktur jabatan itu berimplikasi kepada daerah misalnya mengenai pendelegasian wewenang. Lebih rancu lagi mengenai anggaran, yaitu anggaran operasional zakat dan wakaf berada di Bidang Penamas tetapi data tentang zakat dan wakaf diminta dari Bidang Haji. Lantaran ada kerancuan struktur itu maka beberapa pejabat Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah menghimbau kepada pejabat terkait di Departemen Agama Pusat hendaknya struktur tersebut ditinjau kembali. Demikian penuturan Kabid Haji, Zakat dan Wakaf serta Kasi Perjalanan dan Sarana Bidang Haji Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah.

Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah dalam kaitannya dengan perencanaan pelayanan haji (jamaah calon haji), secara struktural memanfaatkan seksi-seksi yang ada di bawah koordinasi Bidang Haji, Zakat dan Wakaf sesuai tugas dan fungsi masing-masing seksi, dengan melakukan koordinasi kepada pejabat terkait di lingkungan Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah maupun organisasi dan lembaga terkait lainnya. Dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu diupayakan mengacu kepada peraturan perundangan yang ada, baik dari Depag Pusat/Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh maupun peraturan dari Pemerintah Daerah.

Dalam menyusun rancangan rencana pelayanan haji, mula-mula disusun draf rencana pelayanan untuk tahun yang akan datang meliputi aspek-aspek: sarana dan perjalanan, rencana kegiatan penyuluhan, serta rencana pembinaan petugas haji dan jamaah haji. Draft perencanaan pelayanan disusun oleh seksi-seksi sesuai bidang tugas masing-masing seksi, di bawah koordinasi Bidang Haji, Zakat dan Wakaf. Penyusunan rencana kegiatan pelayanan haji dilakukan sesuai ketentuan yang telah diatur oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh/Depag Pusat. Setelah draft itu mendapat persetujuan Kabid Haji, Zakat dan Wakaf dan Kepala Kanwil Depag lalu disampaikan ke Pusat Informasi Keagamaan dan Perencanaan (PIK) un-

tuk diusulkan ke Depag Pusat berikut rincian rencana anggarannya. Rencana anggaran yang diusulkan PIK menyangkut proses penyelenggaraan haji (pemberangkatan dan pemulangan haji), seperti: pengurusan paspor, manasik haji dan akomodasi. Rencana anggaran pra dan pasca haji yang diusulkan Bidang Haji, Zakat dan Wakaf tidak diteruskan ke Depag Pusat oleh PIK (tidak muncul di pagu indikatif) karena kegiatan Bidang Haji itu di bawah koordinasi BPIH.

Kegiatan-kegiatan berkaitan dengan pelayanan haji dilakukan sesuai program kegiatan yang telah disetujui, disesuaikan dengan anggaran yang tersedia/yang telah dialokasikan. Para petugas haji Kanwil Depag di bawah koordinasi Bidang Haji Zakat dan Wakaf berikut seksi-seksinya, berupaya melaksanakan program kegiatan layanan haji sebaik mungkin. Hal itu mereka lakukan karena termotivasi oleh adanya pengawasan dari berbagai pihak, seperti dari BPK, Itjen, Pengawasan Melekat (Waskat) dan Pengawasan Masyarakat (Wasmas). Dengan demikian pelaksanaan program pelayanan haji oleh Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini Bidang Haji, Zakat dan Wakaf semakin tahun semakin baik. Di antara indikasi yang menunjukkan semakin baiknya layanan perhajian yang mereka gunakan dalam evaluasi pelaksanaan program bidang pelayanan haji antara lain bahwa keluhan-keluhan para jamaah haji pada umumnya dialamatkan kepada biro-biro layanan/perjalanan haji seperti KBIH.

Di samping termotivasi oleh adanya pemantauan dan pengawasan di atas, peningkatan dan kelancaran pelayanan haji oleh Bidang Haji, Zakat dan Wakaf didukung oleh sejumlah pegawai yang terampil dengan latar belakang pendidikan tinggi serta peralatan dan perlengkapan yang memadai sebagaimana dipaparkan di atas.

Anggaran untuk kegiatan operasional dirasakan kurang mencukupi. Karena tak ada anggaran pra dan pasca haji maka tidak diadakan kegiatan pembinaan haji. Kegiatan ini diharapkan dilakukan di tingkat kabupaten/kota oleh Kandepag yang bersangkutan.

Pengiriman anggaran dari Depag Pusat yang sering terlambat dianggap sebagai hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan haji. Sering kali anggaran dikirim dari Depag Pusat setelah latihan

manasik haji selesai dilakukan. Namun keterlambatan pengiriman anggaran itu selama ini masih dapat diatasi oleh Kanwil Depag, dengan melakukan koordinasi dan meminjam kepada bidang lain.

Dalam upaya menyampaikan informasi berbagai hal berkenaan dengan perhajian, pihak Bidang Haji Kanwil Depag tidak menyampaikan secara langsung kepada para calon jamaah haji, tetapi melalui pembinaan kepada para petugas haji Kandepag atau melalui Kasi Haji dalam rapat-rapat tertentu.

Dalam kaitannya dengan penyampaian penetapan *qur'ah*, setelah ada pemberitahuan penetapan *qur'ah* dari Depag Pusat, Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah mengadakan rapat dihadiri oleh Direktur Pelayanan Haji, Kanwil Depag Provinsi DIY dan Kanwil Depag Provinsi Kalimantan Tengah. Dalam rapat itu Direktur Pelayanan Haji meng-*qur'ah*, mana untuk Jawa Tengah, DIY maupun Kalimantan Tengah. Setelah itu Kanwil Depag Jawa Tengah mengundang rapat Kepala-kepala Kandepag dan Kasi Haji untuk menentukan kloter dengan sistem *qur'ah*. Setelah itu disampaikan sistem penyampaian penetapan *qur'ah*.

Dalam kaitannya dengan cara penetapan kloter, ada beberapa teknik yang dilakukan Bidang Haji, Zakat Dan Wakaf Kawil Depag, yaitu: (1) Sistem karesidenan, artinya jamaah calon haji dalam satu karesidenan berangkat semua secara bersama; (2) Sistem kloter penuh, artinya berangkat dulu satu kloter satu kloter, sisanya digabung dengan yang lain; (3) Sistem *qur'ah* penuh, artinya pihak Kandepag-Kandepag mengambil nomor kloter --secara undian--sesuai jumlah kloter yang ada di Kandepag masing-masing. Risiko cara ini, jika dalam satu kabupaten/kota misalnya ada 5 kloter (beberapa kloter) maka kemungkinan nomor kloternya tak berurutan.

Rekrutmen petugas haji dilakukan oleh Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah sesuai tatacara dan peraturan yang ditetapkan dari Depag Pusat. Sementara itu, untuk memotivasi kerja para bawahan, dilakukan pembinaan rohani, disiplin kerja dan peningkatan profesionalitas kepada para karyawan seminggu sekali. Untuk meningkatkan mutu layanan, para petugas haji diberi pembekalan melalui pelatihan-pelatihan calon

petugas haji, penyebaran buku manasik haji serta buku peraturan haji, ibadah haji.

Tentang Siskohat, Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah mengikuti standar layanan yang baku dan prosedur yang ditentukan dari Depag Pusat. Pelaksanaan Siskohat ini didukung peralatan yang untuk sementara ini dianggap cukup, namun perlu penggantian beberapa peralatan yang sudah lama, seperti komputer dan printer yang sudah usang, pihak Kanwil Depag mengharapkan kiranya Depag Pusat dapat mengganti dengan yang lebih canggih.

2. Manajemen Perencanaan Dan Pelaksanaan Pe-layanan Haji Di Kandepag Kota Semarang

Di Kandepag Kota Semarang pelayanan haji/calon jamaah haji diselenggarakan oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (Seksi Haji dan Umroh) yang secara struktural dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Seksi Haji dan Umroh menyusun program-program pelayanan haji berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang telah ditetapkan.

Adapun Tupoksi seksi ini adalah: (1) Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan haji sejak pendaftaran, pembinaan manasik haji, pemberangkatan ke dan pemulangan dari embarkasi; dan (2) Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Berdasarkan Tupoksi itu Kandepag Kota Semarang di bawah koordinasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh menyusun perencanaan pelayanan haji.

Dalam menyusun rencana pelayanan haji tidak terlepas dari rencana kegiatan pelayanan yang telah dilakukan tahun sebelumnya--sebagai acuan--dengan memperhatikan perkembangan perhatian pada waktu sekarang. Koordinasi dengan Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Semarang merupakan bagian penting dalam proses penyusunan pelayanan haji oleh Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kota Semarang.

Draf rencana kegiatan pelayanan haji disusun setiap tahun oleh Seksi Haji dan Umroh bersama staf. Draf rencana kegiatan itu kemudian diajukan kepada Kepala Kandepag Kota Semarang untuk mendapat persetujuan. Setelah disetujui Kepala Kandepag kemudian dikirim ke Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah untuk koordinasi

dan selanjutnya direalisasikan dalam bentuk kegiatan sesuai jadwal waktu yang telah direncanakan.

Kegiatan-kegiatan pelayanan haji yang direncanakan antara lain meliputi: pendaftaran calon jamaah haji, sosialisasi, serta pembinaan/bimbingan dan pelatihan manasik haji kepada Kepala-kepala KUA dan staf KUA di wilayah Kota Semarang terutama yang belum pernah menunaikan ibadah haji, berikut jadwal waktu pelaksanaan masing-masing kegiatan, serta rencana anggaran biaya untuk setiap jenis kegiatan.

Sosialisasi tentang pendaftaran calon jamaah haji kepada masyarakat dilakukan antara lain: melalui pemasangan pengumuman berupa spanduk-spanduk bekerjasama dengan KUA setempat, serta secara khusus melakukan pemberitahuan kepada KUA-KUA. Pendaftaran jamaah calon haji dilakukan/dilayani oleh staf Kan-depag Kota Semarang terutama Seksi Haji dan Umroh yang telah berpengalaman, bekerjasama dengan instansi atau lembaga terkait seperti Dinas Kesehatan dan pihak Bank tempat penyetoran BPIH. Kegiatan pembinaan dan bimbingan serta pelatihan manasik haji kepada Kepala-Kepala KUA dan staf KUA dilaksanakan bekerjasama dengan Kanwil Depag, Pemda dan instansi maupun lembaga terkait lainnya.

Standar layanan yang diberikan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kandepag Kota Semarang kepada para jamaah calon haji mengacu kepada prinsip “pelayanan prima”, yakni pelayanan dilakukan dengan cepat, murah, nyaman, mudah dan tidak mempersulit jamaah calon haji.

Rencana kegiatan-kegiatan pelayanan kepada para jamaah calon haji sebagaimana disebutkan di atas, dilaksanakan dan direalisasikan secara konsisten oleh Seksi Haji dan Umroh sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh Kandepag Kota Semarang. Dengan kata lain, kegiatan-kegiatan pelayanan haji selama ini dilakukan sesuai dengan program kegiatan yang telah direncanakan dan waktu yang telah dialokasikan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan paspor para jamaah calon haji, buku paspor dikirim dari Depag Pusat melalui Kanwil Depag Semarang sesuai jumlah jamaah calon haji dari Kandepag Kota Se-

marang. Mengenai pelayanan paspor ini, pihak Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kota Semarang hanya sebatas penempelan foto jamaah calon haji sesuai namanya, kemudian penandatanganan oleh Kepala Kandepag selaku Kepala Staf Penyelenggara Haji, lalu dikirimkan ke Kanwil Depag Semarang yang kemudian dikirim ke Depag Pusat untuk proses penerbitan visa. Paspor dikerjakan secara bertahap, dalam waktu sekitar 1 bulan semua paspor jamaah calon haji berjumlah sekitar 2.250. Paspor dikerjakan oleh 8 orang petugas. Untuk musim haji tahun ini, paspor selesai dikerjakan selama sebulan yakni bulan Agustus 2007. Peralatan yang dipergunakan untuk mengerjakan paspor selama ini masih tradisional, penempelan foto jamaah calon haji dilakukan dengan menggunakan lem tangan. Cara tradisional ini justru menjadikan cara kerja para petugas lebih teliti karena setiap penempelan foto jamaah calon haji di paspor selalu diteliti ulang, disesuaikan dengan data jamaah calon haji yang bersangkutan.

Biaya setiap paspor Rp.3.500,- berdasarkan ketentuan dari Depag Pusat, dikirim melalui nomor rekening Bank Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kota Semarang.

Dalam kaitannya dengan pelayanan bimbingan kepada para jamaah calon haji, Kandepag Kota Semarang memberikan bimbingan secara resmi sebanyak 4 kali di Kandepag dan 10 kali di KUA. Selain itu pihak Kandepag mengadakan bimbingan ekstra 1 kali pada saat menjelang keberangkatan. Bimbingan ekstra ini diberikan secara umum kepada siapa saja, termasuk kepada calon jamaah haji dari daerah/kabupaten lain yang mau mengikuti bimbingan.

Bimbingan kepada calon jamaah haji dilakukan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan secara terjadwal, dimulai sejak selesai pemulangan jamaah haji pada tahun sebelumnya. Perencanaan bimbingan mulai dari penentuan lokasi bimbingan, penentuan/penunjukan pembimbing inti, pembimbing kewanitaan, dan pembimbing kesehatan, semuanya diambil dari tenaga-tenaga yang telah berpengalaman.

Materi bimbingan yang diberikan meliputi: persiapan pemberangkatan, perbekalan, sistem perjalanan meliputi pemberangkatan dan pemulangan, manasik haji, kesehatan dan kewanitaan, penge-

nalalan medan/lokasi di Saudi Arabia termasuk kebiasaan/adat-istiadat/budaya orang Arab, serta tentang syukuran.

Pemeriksaan kesehatan dilakukan 2 kali, mula-mula dilakukan pemeriksaan di Puskesmas setempat, kemudian pemeriksaan di rumah sakit daerah--milik pemerintah--untuk pemeriksaan meningitis. Jika ada kemungkinan penyakit berisiko tinggi maka dilakukan pemantauan oleh dokter. Biaya pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji ditetapkan melalui Surat Keputusan (SK) Walikota Kota Semarang. Selama ini tak ada keluhan para jamaah calon haji tentang besaran biaya pemeriksaan kesehatan itu. Mereka menilai biaya pemeriksaan kesehatan yang ditetapkan Walikota relatif rendah.

Buku Manasik Haji –dikirim dari Kantor Depag Pusat di Jakarta- disampaikan kepada para jamaah calon haji 3 bulan sebelum hari H pemberangkatan. Dengan demikian para jamaah calon haji mempunyai waktu yang cukup untuk dapat mempelajari tatacara beribadah haji beriku do'a-do'a yang perlu mereka pelajari.

Dalam kaitannya dengan Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA), pada dasarnya SPMA tidak diberikan kepada jamaah calon haji yang bersangkutan. SPMA dibawa petugas Kandepag Kota Semarang untuk disampaikan kepada petugas embarkasi. Para jamaah calon haji mengetahui bahwa ia harus masuk asrama haji melalui jadwal keberangkatan yang disampaikan oleh Kandepag Kota Semarang pada waktu sebelumnya. Mereka sebelum masuk asrama haji terlebih dahulu berkumpul bersama rombongan di Islamic Centre, kemudian berangkat bersama rombongan –sesuai jadwal- menuju asrama haji dikawal mobil polisi, mobil ambulan dan para petugas. SPMA tidak langsung diserahkan kepada para jamaah calon haji dimaksudkan untuk mempermudah koordinasi, agar tidak ada jamaah calon haji yang terlambat datang di asrama haji.

Berbagai macam kegiatan pelayanan haji di atas, dilakukan oleh para pegawai Kandepag Kota Semarang terutama Seksi Haji dan Umroh yang jumlahnya tidak kurang dari 13 orang. Mereka merupakan tenaga-tenaga yang pada umumnya profesional di bidang tugasnya masing-masing. Profesionalitas mereka diukur dari antara lain: paling tidak sudah 4/5 tahun bertugas di

bidangnya/bidang haji, telah mengikuti pelatihan-pelatihan pelayanan dan manasik haji (9 orang) dan di antara mereka (4 orang) telah menunaikan ibadah haji. Sampai dengan saat ini jumlah tenaga pelayanan haji di Kandepag Kota Semarang itu dinilai cukup oleh kalangan pejabat Kandepag Kota Semarang untuk melayani sekitar 2.500 jamaah calon haji (rata-rata calon haji Kandepag Kota Semarang setiap tahun).

Rekrutmen petugas haji Kandepag Kota Semarang dilakukan melalui pendaftaran –sebagaimana dilakukan oleh Kandepag lain– berdasarkan ketentuan dari Depag Pusat. Seleksi awal dilakukan Kandepag Kota Semarang melalui ujian. Para calon petugas haji yang dinyatakan lulus ujian awal di Kandepag lalu dikirim ke Kanwil Depag Semarang untuk mengikuti ujian tingkat Kanwil Depag. Ujian yang diselenggarakan meliputi ujian tulis dan lisan. Materi ujian tulis antara lain: bahasa Arab, bahasa Inggris dan pengetahuan manasik haji. Sedangkan materi ujian lisan meliputi: baca al-Qur'an, terjemah al Qur'an dan hafalan surat-surat pendek.

Pelaksanaan tugas-tugas pelayanan haji di Kandepag Kota Semarang didukung oleh peralatan yang dianggap cukup oleh para petugas dan Pejabat Seksi Haji dan Umroh. Per-alatan dimaksud meliputi: perangkat komputer 4 buah, LCD 1 buah, mikrophon 9 buah, speaker (besar) 1 buah, serta sejumlah alat peraga seperti: miniatur ka'bah, hijir Ismail, maqom Ibrahim dan peta lokasi maktab. Alat-alat peraga itu dianggap cukup untuk dapat memberikan gambaran umum tentang situasi dan tempat-tempat penting berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji di Makkah kepada para jamaah calon haji.

Kandepag Kota Semarang khususnya Seksi Haji dan Umroh selalu berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada para jamaah calon haji. Di antara upaya yang dilakukan yaitu: (1) Menyiapkan foto jamaah calon haji di tanda terima/bukti penyeteroran BPIH secara segera –sekali pun hal ini tak dilakukan di daerah lain– dengan maksud agar ketenangan, kemantapan, kepuasan hati dan kepastian para jamaah calon haji bahwa ia benar akan berangkat haji; (2) Menyiapkan album jamaah calon haji per-KUA untuk melengkapi dokumentasi pelayanan haji; dan (3) Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah dilakukan kepada para

jamaah calon haji. Evaluasi dilakukan setiap tahun setelah pemulangan jamaah haji, dengan mengundang Koramil, Kepala-Kepala KUA di wilayah Kota Semarang dan seluruh unsur yang terlibat penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kota Semarang.

Pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan kepada para jamaah calon haji oleh Kandepag Kota Semarang terutama Seksi Haji dan Umroh, mendapat *dukungan positif* dari kalangan pejabat Pemerintah Kota Semarang, antara lain berupa bantuan pakaian seragam jamaah haji - dari dana APBD - dan ikut aktif dalam kegiatan pembinaan, serta dalam pemberangkatan Kloter I dengan memberikan sambutan dan pesan-pesan kepada jamaah calon haji.

Dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan pelayanan jamaah calon haji selama ini, para pejabat terkait Kandepag Kota Semarang maupun para petugas haji mengaku *belum merasakan adanya hambatan yang serius*. Hanya saja di bidang anggaran kegiatan, terutama *biaya operasional dan manasik haji*, mereka merasakan *sering terjadi kelambatan pengiriman dari Kantor Depag Pusat*. Sering terjadi biaya manasik dikirim dari Depag Pusat setelah kegiatan manasik haji selesai dilaksanakan. Untuk menanggulangi dana manasik haji itu Kandepag Kota Semarang terpaksa mencari talangan dari dana lain.

Agar di masa-masa mendatang Kandepag Kota Semarang tidak kesulitan lagi soal biaya operasional dan manasik haji maka kalangan pejabat Kandepag *menghimbau hendaknya pengiriman biaya operasional haji tersebut dikirim lebih awal* dari jadwal waktu pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan Kandepag Kota Semarang.

Di KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari Kota Semarang, pelayanan yang dilakukan kepada jamaah calon haji baru terbatas mengenai sosialisasi pendaftaran jamaah calon haji dan bimbingan manasik haji. Dalam menyusun rencana kegiatan dan melaksanakan kegiatan pelayanan kepada jamaah calon haji, kedua KUA ini secara struktural melakukan koordinasi dengan Kandepag Kota Semarang dalam hal ini Seksi Haji dan Umroh. Bahkan rencana kegiatan manasik haji disusun berdasarkan draf yang telah disusun oleh Kasi Haji dan Umroh

Kandepag Kota Semarang. Kemudian dilengkapi dan disempurnakan oleh KUA yang bersangkutan sesuai kondisi di KUA masing-masing.

Dalam hal sosialisasi pendaftaran jamaah calon haji, peran kedua KUA baru terbatas sosialisasi tentang tatacara dan prosedur pendaftaran jamaah calon haji. Di KUA Kecamatan Semarang Barat, sosialisasi pendaftaran jamaah calon haji dilakukan cenderung tidak secara aktif. Sosialisasi dilakukan jika ada masyarakat yang datang menanyakan tentang prosedur pendaftaran. Di KUA Kecamatan Gayamsari, sosialisasi dilakukan selain kepada orang yang datang meminta penjelasan tentang tatacara mendaftar pergi haji, juga dilakukan dengan memanfaatkan forum-forum pengajian seperti di Pengajian Selapanan –yang dilakukan setiap hari Jum’at Kliwon. Pengajian yang dikoordinasikan oleh Camat Gayamsari ini beranggotakan para Lurah dan Kepala-kepala Dinas Kecamatan Gayamsari. Dalam forum pengajian ini Kepala KUA selain menyampaikan pesan-pesan keagamaan juga memberikan penjelasan kepada anggota pengajian mengenai hal-hal berkaitan dengan perhajian, termasuk tentang tatacara pendaftaran jamaah calon haji.

Penetapan tempat manasik haji ditentukan oleh masing-masing KUA atas persetujuan Kandepag Kota Semarang. Sebagai contoh, manasik haji yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Gayamsari selama ini bertempat di Masjid Kalibanteng dan Masjid al-Ikhlas atas persetujuan Kandepag Kota Semarang. Frekuensi bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 10 kali, terdiri atas teori 9 kali dan praktek lapangan 1 kali. Bimbingan sebanyak itu untuk saat ini dinilai cukup oleh Kepala KUA Kecamatan Gayamsari dan Kepala KUA Kecamatan Semarang Barat serta Kepala Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kota Semarang. Para tenaga pembimbing diambil dari unsur pejabat dan pegawai Kandepag Kota Semarang yang sudah terlatih sesuai bidangnya, termasuk Kepala KUA yang bersangkutan.

Perlengkapan dan peralatan bimbingan manasik haji diperoleh dari Kandepag. Demikian pula biaya kegiatan bimbingan, pihak KUA hanya mengelola snack dan makan para jamaah calon haji yang mengikuti bimbingan. Tetapi karena pengiriman biayanya tidak tepat waktu maka pihak KUA mengupayakan pinjaman sementara.

Hal ini dilakukan KUA semata-mata untuk kelancaran tugas dalam melayani bimbingan jamaah calon haji.

Dalam mengelola pelayanan haji di atas, KUA Kecamatan Semarang Barat didukung oleh 6 orang staf, sedangkan KUA Kecamatan Gayamsari didukung oleh 5 orang staf. Kedua KUA dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji, setiap staf di masing-masing KUA tersebut mendapat tugas sesuai pembagian tugas masing-masing dan dikoordinasikan langsung oleh Kepala KUA. Ada staf yang bertugas di bagian pendaftaran dan ada yang bertugas di bagian kegiatan manasik haji. Pembagian tugas itu dimaksudkan, di samping untuk memudahkan koordinasi dan menghindari *over lapping* tugas, juga untuk meningkatkan kemampuan staf sesuai bidang tugas masing-masing.

SDM para staf KUA yang bertugas melayani perhajian menurut penuturan masing-masing Kepala KUA, untuk sementara mereka anggap cukup. Latar belakang pendidikan mereka, di KUA Kecamatan Semarang Barat berpendidikan S1 ada 2 orang, sarjana muda 3 orang. Sisanya berpendidikan SLTA. Sedangkan di KUA Kecamatan Gayamsari, S1 dua orang dan SLTA 3 orang. Di antara mereka ada yang telah menunaikan ibadah haji dan menjabat sebagai Wakil Pegawai Pencatat Nikah (PPN).

3. Manajemen Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kandepag Kabupaten Semarang

Di Kandepag Kabupaten Semarang seperti halnya Kandepag Kota Semarang pelayanan haji juga dilakukan secara struktural oleh Seksi Haji dan Umrah (Haji dan Umrah). Program layanan haji, termasuk perencanaan kegiatan pelayanan dan pelaksanaannya, disusun juga berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang telah ditetapkan. Rumusan Tupoksinya sama dengan Tupoksi Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kota Semarang.

Draf rencana kegiatan pelayanan haji jamaah calon haji disusun setiap tahun oleh Kepala Seksi Haji dan Umroh bersama staf dengan mengacu kepada rencana kegiatan pelayanan tahun lalu, disesuaikan dengan perkembangan pada tahun yang bersangkutan. Setelah draf rencana kegiatan pelayanan haji itu disetujui oleh Kepala Kandepag Kabupaten Semarang lalu dikirim ke Kanwil

Depag Provinsi Jawa Tengah untuk koordinasi. Dalam tahap *pelaksanaan*, rencana kegiatan yang telah disetujui itu kemudian direalisasikan dalam bentuk kegiatan-kegiatan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Bentuk dan jenis-jenis kegiatan yang direncanakan pada umumnya sama dengan kegiatan-kegiatan pelayanan haji yang direncanakan oleh Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kota Semarang, antara lain: rencana pendaftaran jamaah calon haji, sosialisasi, bimbingan dan pelatihan manasik haji kepada Kepala-Kepala KUA di wilayah Kabupaten Semarang berikut petugas/pembimbing, rencana biaya, kerjasama dengan instansi/lembaga terkait, serta jadwal waktu pelaksanaan masing-masing kegiatan.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan setiap jenis kegiatan layanan haji seperti: sosialisasi tentang perhajian kepada masyarakat, pendaftaran jamaah calon haji, proses pemeriksaan kesehatan, tahapan dan proses pelatihan manasik haji, prosedur penetapan kloter, serta proses penyampaian SPMA pada dasarnya sama dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan di Kandepag Kota Semarang. Demikian pula standar layanan yang dipakai acuan, yaitu mengacu kepada standar pelayanan prima. Hanya saja dalam merealisasikan kegiatan tertentu seperti pembinaan jamaah calon haji atau pelatihan manasik haji, pernah ada pergeseran waktu karena terkait dengan instansi lain. Tempat yang telah direncanakan untuk suatu kegiatan, ternyata dipakai pula oleh instansi lain.

Pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji dilakukan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang. Seperti halnya di Kandepag Kota Semarang, pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji dilakukan dua tahap. Pemeriksaan kesehatan tahap pertama dilakukan di Puskesmas masing-masing kecamatan, sedangkan pemeriksaan kesehatan tahap kedua dilakukan tim kesehatan kabupaten.

Bimbingan manasik haji di Kabupaten Semarang dilakukan dua kali secara massal. Bimbingan manasik haji secara massal yang pertama berupa bimbingan pembukaan, diadakan di Kafe Banaran Kecamatan Bawean, Kabupaten Semarang. Sedangkan bimbingan massal kedua merupakan bimbingan penutupan, dilaksanakan di

dua tempat yang berbeda, yakni di Masjid Istiqamah Ungaran dan di Masjid Banyubiru Kecamatan Banyubiru.

Anggaran untuk setiap jenis kegiatan selama ini dirasakan cukup, namun pengirimannya dari Depag Pusat seringkali terlambat. Agar tidak mengganggu jadwal kegiatan yang telah direncanakan, maka pihak Kandepag Kabupaten Semarang mengupayakan dana talangan dengan cara meminjam kepada Koperasi Amanah milik Karyawan Kandepag Kabupaten Semarang.

Jumlah pegawai yang menangani pelayanan haji di bawah koordinasi Seksi Haji dan Umroh menurut para pejabat Kandepag Kabupaten Semarang dirasakan kurang. Pegawai yang hanya berjumlah empat orang itu dinilai tidak seimbang dengan volume pekerjaan yang harus mereka emban dan jumlah jamaah calon haji yang mereka layani setiap tahun. Rekrutmen petugas haji dilakukan dengan persyaratan sesuai Surat Edaran Ditjen Haji. Pihak Kandepag tidak mempunyai kebijakan tersendiri mengenai hal itu.

Peralatan untuk mendukung kelancaran pelayanan haji juga mereka rasakan kurang. Komputer berikut printer untuk pendataan jamaah calon haji hanya berjumlah dua buah, sedangkan alat peraga untuk latihan manasik haji belum dimiliki. Untuk keperluan pelatihan manasik haji, selama ini meminjam peralatan dari PHI Kabupaten Semarang.

Di *KUA Kecamatan Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang*, seperti halnya di KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari Kota Semarang pelayanan kepada jamaah calon haji juga baru terbatas mengenai sosialisasi pendaftaran jamaah calon haji dan bimbingan manasik haji. Penyusunan rencana kegiatan sosialisasi pendaftaran dan bimbingan manasik haji dilakukan dengan melibatkan instansi maupun lembaga lain terkait.

Dalam menyusun rencana kegiatan sosialisasi dan pelaksanaannya, kedua KUA melakukan koordinasi secara struktural dengan Seksi Haji dan Umroh Kandepag Kabupaten Semarang. Draf rencana bimbingan manasik haji berikut jadwal waktunya disusun oleh masing-masing KUA, yang secara teknis disusun secara bersama

pihak kecamatan, Muspika, ulama setempat, pihak Puskesmas, IPHI dan perwakilan dari jamaah calon haji.

Di dalam memberikan motivasi ibadah haji kepada masyarakat muslim, kedua KUA menyampaikannya melalui forum-forum pengajian seperti: majelis taklim, pengajian selapanan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI), serta dalam sela-sela acara pernikahan.

Kegiatan sosialisasi peraturan tentang haji dan tatacara pendaftaran jamaah calon haji juga dilakukan melalui forum-forum di atas. Selain itu sosialisasi dilakukan melalui penyebaran selebaran-selebaran kepada masyarakat berisi tatacara pelaksanaan haji disertai dalil-dalil al-Qur'an dan hadits, melalui rapat-rapat koordinasi dengan Muspika di kecamatan, serta melalui Kepala-Kepala Sekolah Ibtidaiyah di forum pertemuan selapanan Kelompok Kerja Madrasah (KKM) dan di forum pertemuan selapanan Kelompok Kerja Guru Pendidikan Agama Islam (KKGPAI).

Peran KUA Kecamatan Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan dalam proses pendaftaran jamaah calon haji tampak cukup besar. Kedua KUA selain memberikan penjelasan tentang proses pendaftaran calon haji, juga membantu pengisian SPPH. Sekitar 70% jamaah calon haji di kedua KUA di atas memerlukan pertolongan cara pengisian SPPH. Untuk memberikan pelayanan keamanan dan kemudahan penyetoran uang ke bank kepada para jamaah calon haji yang membutuhkan, petugas haji KUA menghubungi pihak bank yang telah ditentukan untuk mengambil uang setoran calon haji yang bersangkutan.

Bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Amba-rawa dan KUA Kecamatan Susukan seperti halnya di KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari dilakukan sebanyak 10 kali, dengan rincian 9 kali tentang teori manasik dan 1 kali latihan praktik manasik haji. Latihan manasik haji dilakukan oleh kedua KUA bergabung dengan jamaah calon haji dari KUA-KUA lain bertempat di Asrama Haji Dono Hudan, Solo.

Kedua Kepala KUA dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah calon haji, masing-masing dibantu oleh 3 orang staf. Jumlah tersebut dirasakan kurang oleh kedua Kepala KUA, karena

tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus mereka kerjakan. Di samping ada tugas-tugas pelayanan haji mereka juga mempunyai tugas pelayanan pernikahan.

Adapun kemampuan mereka di bidang layanan haji dinilai cukup karena pelayanan yang dilakukan bersifat administratif, bukan tentang teknis ibadah haji. Untuk tugas-tugas teknis ibadah haji, diambil para pembimbing dan tutorial yang sudah berpengalaman dari unsur: ulama setempat, penyuluh agama, IPHI dan pimpinan organisasi keagamaan setempat.

Alat-alat peraga terutama untuk bimbingan manasik haji di kedua KUA dirasakan sangat kurang. Gambar-gambar peraga yang dimiliki sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan perubahan di Saudi Arabia. Sementara itu perlengkapan untuk pelatihan manasik haji belum dimiliki oleh kedua KUA. Kurangnya peralatan dan perlengkapan manasik haji itu dirasakan sebagai kendala bagi upaya pelayanan secara maksimal kepada jamaah calon haji di kedua KUA itu.

Ada perbedaan tentang sistem pengelolaan pelayanan manasik haji kepada jamaah calon haji antara KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari Kota Semarang di satu pihak dengan KUA Kecamatan Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang di pihak lain. Perbedaan sistem pelayanan itu akibat dari perbedaan jumlah jamaah calon haji yang dilayani di masing-masing kedua KUA di atas. Di KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari, kegiatan bimbingan manasik haji dilakukan oleh masing-masing KUA karena jumlah jamaah calon haji di kedua KUA itu memungkinkan untuk dilakukan bimbingan manasik haji oleh masing-masing KUA. Di KUA Kecamatan Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan jumlah jamaah calon hajinya relatif sedikit sehingga untuk efisiensi perlu penggabungan/penambahan jamaah calon haji dari KUA lain yang terdekat. Penggabungan itu dimungkinkan karena jumlah jamaah calon haji dari kecamatan lain pada umumnya juga sedikit sehingga tidak efisien jika diadakan pelatihan manasik haji tersendiri.

Jumlah jamaah calon haji di berbagai kecamatan di Kabupaten Semarang yang cenderung sedikit itu mengakibatkan terjadi

penggabungan pelayanan bimbingan manasik haji untuk beberapa kecamatan. Kasus penggabungan bimbingan manasik haji itu terjadi di KUA Kecamatan Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

Bimbingan manasik haji yang dikelola oleh KUA Kecamatan Ambarawa menerima penggabungan/penambahan dari KUA Kecamatan Sumowono. Dengan demikian jumlah jamaah calon haji yang diberikan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Ambarawa sebanyak 65 orang, dengan rincian 62 orang dari KUA Kecamatan Ambarawa dan 3 orang dari KUA Kecamatan Sumowono (KUA Kecamatan Ambarawa, Laporan Pelaksanaan Pelatihan Manasik Haji, 2007). Sedangkan jumlah jamaah calon haji yang diberikan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Susukan sebanyak 70 orang, dengan rincian: 37 orang dari Kecamatan Suruh, 31 orang dari Kecamatan Susukan dan 2 orang dari Kecamatan Kaliwungu (KUA Kecamatan Susukan, Laporan Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji, 2007).

C. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Keempat KUA lokasi kajian dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji, baru sebatas sosialisasi pendaftaran jamaah calon haji dan bimbingan manasik haji. Dalam mengelola sosialisasi pendaftaran, mulai perencanaan sosialisasi hingga pelaksanaan sosialisasi dalam bentuk kegiatan-kegiatan, berkoordinasi secara struktural dengan Kandepag dan instansi/ lembaga terkait. Demikian pula dalam mengelola bimbingan manasik haji. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji, keempat KUA bekerjasama dengan instansi maupun lembaga terkait serta unsur masyarakat yang telah berpengalaman di bidangnya masing-masing terutama mengenai bimbingan teknis haji.

Ada perbedaan pengelolaan bimbingan manasik haji antara KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari Kota Semarang di satu pihak dengan KUA Kecamatan

Ambarawa dan KUA Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang di pihak lain karena faktor jumlah jamaah calon haji. Kedua KUA tersebut terakhir, dalam melayani bimbingan manasik haji menerima penggabungan jamaah calon haji dari kecamatan lain di Kabupaten Semarang yang jumlah jamaah calon hajinya relatif kecil. Sedangkan KUA Kecamatan Semarang Barat dan KUA Kecamatan Gayamsari Kota Semarang masing-masing melakukan bimbingan manasik haji sendiri.

Keempat KUA mengeluhkan lambatnya proses pengiriman dana operasional dari Depag Pusat. Selain itu terbatasnya peralatan dan perlengkapan untuk bimbingan manasik haji dirasakan mempengaruhi kelancaran upaya optimalisasi pelayanan bimbingan manasik haji.

2. Kandepag Kota Semarang dan Kandepag Kabupaten Semarang dalam mengelola rencana kegiatan pelayanan haji serta pelaksanaan kegiatan-kegiatannya, secara struktural dilakukan oleh Seksi Haji dan Umroh. Rencana pelayanan haji disusun oleh Kandepag masing-masing dalam bentuk rencana kegiatan-kegiatan dengan mengacu kepada Tupoksi Seksi Haji dan Umroh. Proses penyusunannya berkoordinasi secara struktural dengan Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah. Draf rencana kegiatan disusun oleh Kasi Haji dan Umroh bersama staf kemudian diajukan kepada Kepala Kandepag untuk mendapat persetujuan. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji (tahap pelaksanaan), kedua Kandepag bekerjasama dengan lembaga/instansi terkait sesuai bidangnya masing-masing.

Terlambatnya pengiriman dana operasional pelayanan haji oleh Depag Pusat dapat menjadi kendala bagi upaya peningkatan pengelolaan terutama dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan haji sesuai jadwal yang telah direncanakan. Untuk menanggulangi kelambatan pengiriman dana itu, kedua Kandepag selama ini mengusahakan dana dengan cara meminjam dari dana lain.

Terbatasnya peralatan kesekretariatan untuk pendataan jamaah calon haji dan perlengkapan untuk bimbingan manasik haji juga dapat mempengaruhi optimalisasi pengelolaan pelayanan haji, baik dalam tataran perencanaan maupun dalam pelaksanaan kegiatan layanan haji.

3. Dalam hal pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji, pengelolaan yang dilakukan oleh kedua Kandepag lebih bersifat administratif dan koordinatif. Pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji secara teknis dilakukan oleh tim kesehatan yang ditunjuk untuk tugas tersebut. Untuk tingkat kecamatan dilakukan di Puskesmas, sedangkan untuk tingkat kabupaten dilakukan di rumah sakit pemerintah daerah.
 4. Dalam kaitannya dengan pembinaan pasca haji, kedua Kandepag tidak melakukan pembinaan secara khusus. Pihak Kandepag mengharapkan pembinaan pasca haji dapat dilakukan di tiap kecamatan dengan koordinasi KUA.
 5. Dalam proses penentuan kloter, Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah –dalam hal ini Kabid Haji, Zakat dan Wakaf- mempunyai tiga teknik yang ditawarkan, yaitu: (a) Sistem karesidenan, artinya jamaah calon haji dalam satu karesidenan berangkat semua secara berurutan; (b) Sistem kloter penuh, artinya jamaah calon haji berangkat satu kloter terlebih dahulu, lalu kloter berikutnya dan demikian seterusnya. Sisanya digabung dengan jamaah calon haji yang lain; (3) Sistem *qur'ah* penuh, artinya setiap Kandepag mengambil undian nomor kloter sejumlah kloter yang ada di Kandepag masing-masing.
- Mengenai pelayanan haji ini terdapat ketidak-sesuai nomenklatur nama unit kerja pelayanan haji antara Kanwil Depag Provinsi dengan unit kerja di Depag Pusat. Nama unit kerja pelayanan haji di Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah yaitu Bidang Haji, Zakat dan Wakaf, terasa menyulitkan para pejabat Kanwil Depag Semarang dalam menindaklanjuti tugas tertentu terkait dengan masalah haji, zakat dan wakaf, sebab di Depag Pusat bidang haji di bawah koordinasi Ditjen yang berbeda dengan zakat dan wakaf. Ketidaksinkronan nama itu juga berimplikasi terhadap pendelegasian wewenang oleh pejabat terkait di daerah.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas direkomendasikan hal-hal berikut:

1. Diharapkan pimpinan Departemen Agama (Depag Pusat) pada tahun-tahun mendatang mengupayakan pengiriman dana operasional pelayanan jamaah calon haji ke berbagai daerah di

Jawa Tengah lebih awal dari waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan haji di daerah, sehingga tidak mengganggu upaya optimalisasi pengelolaan pelayanan haji di daerah yang bersangkutan.

2. Untuk menanggulangi keterbatasan peralatan dan perlengkapan bimbingan manasik haji terutama di Kandepag Kabupaten Semarang dan di KUA-KUA lokasi penelitian, diharapkan adanya upaya proaktif pimpinan Departemen Agama dalam hal ini Ditjen Haji dapat melengkapi peralatan yang diperlukan oleh masing-masing daerah untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan haji.
3. Dalam kaitannya dengan ketidaksinkronan nama unit kerja bidang pelayanan haji antara Kanwil Depag Semarang dengan Kantor Depag Pusat, diharapkan kiranya Pimpinan Departemen Agama dalam hal ini Ditjen Haji segera mengupayakan sinkronisasi struktur unit kerja bidang haji tersebut di berbagai daerah.

DAFTAR BACAAN

- Balai Litbang Agama Jakarta, 2007, *Ketergantungan Calon Jamaah Haji Terhadap KBIH*, Balai Litbang Agama, Jakarta.
- Blan Chard, Kenneth and Hersey Paul, 1982, *Management of Organizational Behavior, Utilizing Human Resources*, New Jersey, Printice Hall.
- Choirul Fuad Yusuf, Dkk., 2004, *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Jakarta.
- Departemen Agama RI., 2007, *Kesimpulan Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1427 H/2006 M, Tgl. 11-12 Maret 2007*, Departemen Agama RI, Jakarta.
- John W. Creswell Dalam Aris Budiman, et. All (Ed.), 2002, *Research Design*, KIK Press, Edisi Revisi, Cet. II, Jakarta.

- Kandepag Kabupaten Semarang, 2006, *Data Keagamaan Kabupaten Semarang*, Kandepag Kabupaten Semarang, Semarang.
- Kandepag Kota Semarang, 2007, *Data Keagamaan*, Kandepag Kota Semarang, Semarang.
- , 2007, *Data Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2007*, Kandepag Kota Semarang, Semarang.
- Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah, 2006, *Rekapitulasi Profil Jemaah Haji Provinsi Jawa Tengah Tahun 1427 H/2006 M*, Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah, Semarang.
- KUA Kecamatan Ambarawa, 2007, *Laporan Bimbingan Manasik Haji 2007*, KUA Kecamatan Ambarawa, Semarang.
- KUA Kecamatan Gayamsari, 2007, *Data Jamaah Haji 2007*, KUA Kecamatan Gayamsari, Semarang.
- KUA Kecamatan Semarang Barat, 2007, *Data Jamaah Haji 2007*, KUA Kecamatan Semarang Barat, Semarang.
- KUA Kecamatan Susukan, 2007, *Laporan Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji 2007*, KUA Kecamatan Susukan, Semarang.
- Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998, *Ketergantungan Calon Jamaah Haji Terhadap KBIH*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Badan Litbang dan Diklat Depag, Jakarta.
- , 2004, *Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ibadah Haji oleh Pemerintah*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang dan Diklat Depag, Jakarta.
- Tim Pusdiklat Pegawai Departemen Keuangan RI, 2006, *Pelayanan Prima*, Departemen Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Pusat Pendidikan dan Latihan, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji, Jakarta.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI JAWA TIMUR

Umar R. Soeroer⁵²

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Penduduk Jawa Timur

Tabel 1
Jumlah dan Prosentase Penduduk Menurut Agama

Jumlah Penduduk	Agama					
	Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Buddha	Lain2
36.668.086	34891342	723588	476855	336297	210094	7.890
Persentase (%)	95,15%	1,97%	1,30%	0,92%	0,57%	0,098 %

Sumber: Sub. Bagian Perencanaan & Informasi Keagamaan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Timur. tahun 2006

Berdasarkan agama yang dianut, sebagaimana tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas penduduk Provinsi Jawa Timur beragama Islam, yakni sebanyak 34.891.342, atau 95,15%, diikuti oleh pemeluk agama Kristen sebanyak 723.855, atau 1,97%, dan pemeluk agama Katolik sebanyak 476.855, atau 1,30%, Hindu sebanyak 336.297, atau 0,92%, dan Buddha 0,57%, atau 210.094 orang. Meskipun demikian sebagaimana tabel di atas terdapat 0,098%, penduduk Jawa Timur, atau 7.890 orang yang belum jelas agamanya.

Berdasarkan pertambahan jumlah pemeluk agama, sesuai dengan agama yang dianut, diketahui bahwa pertambahan pemeluk agama secara prosentase, terbesar adalah pemeluk agama Katolik, yang bertambah sekitar 10,3%, antara tahun 2002 s.d tahun 2003.

⁵²Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

Diikuti oleh agama Buddha, Islam, Hindu, serta agama Kristen. Pertambahan jumlah pemeluk agama untuk setiap agama, boleh jadi selain disebabkan bertambahnya anggota keluarga untuk setiap pemeluk agama, juga karena perpindahan agama, dan masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki agama, kemudian karena dakwah oleh agama tertentu, mereka akhirnya memeluk agama tersebut. Selengkapny pertambahan pemeluk agama, berdasarkan agama yang dianut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2
Jumlah Penduduk dan Pemeluk Agama
Provinsi Jawa Timur, Tahun 2000 s/d 2003

Ta- hun	Jumlah Penduduk	Agama					
		Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Buddha	Lain2
2000	33.483.519	32.341.903	514.487	339.805	183.845	98.973	4.506
2001	34.001.785	32.763.063	564.603	364.463	178.601	136.763	4.312
2002	34.469.073	33.178.151	572.698	362.263	212.127	139.565	4.269
2003	35.011.495	33.672.798	575.182	399.869	214.824	146.779	2.043
% Pertam- bahan	1,57	1,49	0,43	10,3	1,27	5,17	(-) 48

Sumber: Laporan Kanwil Dep. Agama Tahun 2006

Dengan kondisi jumlah pemeluk agama dikaitkan dengan tempat peribadatan menurut agama, jumlah prosentase dan ratio tempat peribadatan dengan jumlah umat yang ada di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2006, dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.3.
Jumlah Tempat Peribadatan, Prosentase
Dan Ratio Tempat Ibadan dengan Jumlah Umat
Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2005

Jumlah Tempat Peribadatan	Masjid	Langgar/ Musholla	TPQ/ TPA	Gereja Kristen	Gereja Katolik	Pure	Lain2
226.715	35.930	163.846	24.128	1.653	631	341	186
Persentase (%)	15,85	72,27	10,64	0,73	0,28	0,15	0,08
Ratio Tempat peribadatan dgn	1:971	1:213	=	1:437	1:755	1:986	

jumlah umat							
-------------	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Laporan Kanwil Dep. Agama Prov. Jawa Timur, Tahun 2006

Sebagaimana data dalam tabel di atas, dari sebanyak 226.715 rumah ibadat yang tersebar di Jawa Timur, persentase terbanyak adalah langgar/mushalla, berjumlah 163.846 unit, atau 72,27%, diikuti oleh masjid sebesar 15,85%, atau berjumlah 35.930 unit. Berdasarkan ratio antara jumlah rumah ibadah yang tersedia dengan jumlah jamaah, diketahui bahwa ratio yang paling ideal adalah ratio untuk gereja Kristen dengan jumlah penganut agama Kristen, di mana ratio antara gereja dengan penganutnya adalah 1:437, artinya dari empat ratus tiga puluh tujuh penganut agama Kristen mereka memiliki satu gereja. Sementara itu terdapat 0,08% dari jumlah rumah ibadat (226.715) yang ada, adalah kelompok rumah ibadah macam-macam yang tidak tergabung dalam enam agama yang resmi di Indonesia.

2. Kondisi Jamaah Haji Provinsi Jawa Timur

Tabel 4

Jumlah Jamaah Haji Menurut Jenis Kelamin
Tahun 2006-2007

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Absolut	Persentase
1	Laki-laki	19.427	48,76
2	Perempuan	20.411	51,24
Jumlah		39.838	100

Dalam tahun 1428 H./2007 M. Provinsi Jawa Timur memberangkatkan calon jamaah haji sebanyak 39.838 orang. Berdasarkan jenis kelamin, dari jumlah tersebut persentase terbesar adalah perempuan sebanyak 20.411 orang atau 51,24%, sedangkan laki-laki sebesar 48,76%, atau sebanyak 19.427. Karena besarnya persentase kaum perempuan menunaikan ibadah haji, tentunya berimplikasi terhadap ratio perempuan dalam petugas TPHI maupun TPIHI.

Tabel 2.5.

Prosentase Pertambahan Jamaah Haji
Tahun 2002-2007

No	Tahun Haji	Jumlah	Jenis kelamin		Kenaikan	
			Laki-laki	Perempuan	Absolut	%
1	2002/2003	33.763	16.829	16.934	-	-
2	2003/2004	34.598	16.897	17.701	835	2,47
3	2004/2005	33.756	16.558	17.198	842 (-)	2,43
4	2005/2006	34.082	16.407	17.675	326	0,97
5	2006/2007	39.838	19.427	20.411	5.756	16,89

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa selama lima tahun terakhir selain terdapat kenaikan jumlah jamaah haji Provinsi Jawa Timur, juga terdapat tahun di mana jumlah jamaah haji menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni untuk tahun haji 2004/2005, yang jumlahnya lebih kecil dibandingkan dengan jamaah haji tahun 2003/2004, sebesar 842 orang, atau 2,43%. Meskipun demikian untuk tahun haji 2006/2007, terdapat kenaikan yang sangat signifikan jamaah haji Jawa Timur dibandingkan dengan jamaah tahun sebelumnya tahun 2005/2006, sebanyak 5.756 atau sebesar 16,89%.

Jamaah haji tahun 2006/2007, berdasarkan pengalaman jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, dapat dilihat dalam tabel di bawah ini. Berdasarkan tabel diketahui bahwa terdapat 8% jamaah atau 3.186 orang, dari 39.838 orang, pernah melakukan ibadah haji. Cukup besarnya jumlah calon jamaah haji, yang kembali menunaikan ibadah haji, perlu mendapat perhatian yang serius, apalagi jika naik haji yang kedua, atau ketiga dsb, tanpa alasan yang jelas, seperti; mendampingi suami/istri/orang tua, atau karena menghajikan orang tua/suami/istri, maka sesuai dengan hasil wawancara bahwa kuota haji Provinsi Jawa Timur, yang selalu kurang, aturan tentang menunaikan haji yang kedua, dstnya, perlu dipertegas pelaksanaannya.

Tabel 6
Jamaah Haji Menurut Pengalaman
Menunaikan Ibadah Haji
Tahun 2006

Pengalaman	Jumlah	
	Absolut	Persentase
Sudah	3.186	8
Belum	36.652	92

Jumlah	39.838	100
--------	--------	-----

Jika dilihat dari jenjang pendidikan, diketahui bahwa mayoritas jamaah haji, berpendidikan SLA dan SLA ke bawah, yakni sebesar 78,9%. Ini tentunya berimplikasi pada perhatian, pelayanan, dan bimbingan. Secara teori, diketahui bahwa makin rendah pendidikan seseorang, maka makin besar perhatian dan bimbingan yang harus diberikan. Selengkapannya gambaran jamaah haji berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7
Jumlah Jamaah Haji Menurut Jenjang Pendidikan
Tahun 2006

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	
		Absolut	Prosentase
1.	SD	14.533	36,48
2.	SMP	5.960	14,96
3.	SMA	10.940	27,46
4.	Diploma	2.103	5,28
5.	Sarjana	5.414	13,59
6.	Pascasarjana (S2/ S3)	881	2,21
7.	Lainnya	7	0,02
Jumlah		39.838	100

Berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas jamaah haji Provinsi Jawa Timur adalah: pegawai swasta (28%), ibu rumah tangga (20%), petani (19%), PNS (16%), dan pedagang (10%). Berdasarkan jenis pekerjaan, maka menggambarkan beratnya tugas manajemen pelayanan haji, hal ini disebabkan adanya korelasi antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang diinginkan. Selengkapannya ragam pekerjaan jamaah haji Provinsi Jawa Timur, adalah sebagaimana tampak dalam tabel di bawah ini.

Tabel 8
Jumlah Jamaah Haji Menurut Jenis Pekerjaan
Tahun 2006

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	
		Absolut	Persentase
1.	PNS	6.259	16

2.	TNI – POLRI	359	1
3.	Pedagang	4.103	10
4.	Petani	7.442	19
5.	Pegawai Swasta	11.000	28
6.	Pelajar / Mhs	697	2
7.	Pegawai BUMN	855	2
8.	Ibu RT	7.962	20
	Lainnya	1.161	3
Jumlah		39.838	100

B. Temuan Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Haji Tingkat Provinsi

Tugas Kepala Bidang Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Jawa Timur adalah: melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji serta pengembangan zakat dan wakaf. Fungsi Bidang Haji, Zakat dan Wakaf pada Kanwil Depag Jawa Timur adalah:

- 1) Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan jamaah dan petugas, perjalanan dan sarana haji, pembinaan lembaga dan pemberdayaan zakat dan wakaf
- 2) Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji, serta pengembangan zakat dan wakaf.

Perencanaan Bidang Haji Tahun 2006/2007

Perencanaan bidang haji tahun 2006/2007, disusun oleh masing-masing kepala seksi dan diserahkan kepada subag Reinfoka Kanwil Depag, untuk di olah oleh Reinfoka. Meskipun perencanaan Bidang Haji Kanwil Depag Jawa Timur, telah berjalan dengan baik, namun, akan menjadi lebih baik, jika perencanaan yang dibuat tidak hanya untuk satu tahun kedepan, melainkan untuk beberapa tahun.

Manajemen Waktu

Untuk tahun musim haji 2006/2007, berjalan sesuai dengan program yang telah disusun tahun sebelumnya, sedangkan untuk tahun haji 2007/2008, masih dalam proses.

Jumlah Pegawai Bidang Haji

Pegawai Bidang Haji Kanwil Depag Jawa Timur, berjumlah 30 orang, dan memiliki kompetensi yang baik. Hal ini diindikasikan oleh jenjang pendidikan yang memadai dan pengalaman bekerja bidang haji yang sudah lama. Selengkapannya gambaran pegawai bidang haji Kanwil Depag Surabaya adalah:

Tabel 9
Jumlah Pegawai Bidang Haji Menurut Jenjang Pendidikan
Tahun 2006

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	
		Absolut	Relatif (%)
1.	Sarjana / Suatu	25	83,4
2.	Pascasarjana / S2	4	13,3
3.	SLTA	1	3,3
Jumlah		30	100

Peralatan yang dimiliki

Peralatan yang dimiliki Kantor Departemen Agama Provinsi Jawa Timur, cukup memadai, ini diindikasikan oleh adanya, sarana transportasi khusus menangani haji, komputer, telepon, dan faks, serta buku-buku penunjang haji, dll.

Ruangan Kantor

Secara fisik penampilan ruang Kantor Bidang Haji Kanwil Depag Provinsi Jawa Timur cukup representatif, hal ini diindikasikan oleh bangunan yang permanen, dan ber AC. Meskipun demikian kondisi fisik ruangan jika dilihat dari proporsi jumlah orang dengan luas ruangan, kurang proporsional. Hal ini karena ruangan bidang haji yang berukuran ($8 \times 10 \text{ m}^2 = 80 \text{ m}^2$). Diisi oleh 30 orang karyawan. Ini berarti masing-masing orang mendapatkan $2,7 \text{ M}^2$. Ukuran $2,7 \text{ M}^2$, tidak sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh PU, di mana setiap orang baru memiliki tempat kerja yang nyaman jika

ukuran ruangan perorang adalah sesuai dengan standar yang baku yang diatur menurut undang-undang (bukan menurut tempat yang tersedia).

Metode yang Digunakan dalam Menginformasikan Berbagai Hal tentang Haji Kepada Jamaah

Penyampaian informasi tentang haji kepada calon jamaah haji, selain melibatkan institusi yang ada seperti, Kandepag, dan KUA, juga menggunakan berbagai media seperti; saat pembinaan Ketua Regu dan Ketua Rombongan, saat pembinaan massal, media massa dan media elektronik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung, pelaksanaan pelayanan haji di Kanwil Depag Jatim adalah:

- 1) Baiknya koordinasi antar Kepala Seksi Haji di Bidang Haji Kanwil Depag, juga koordinasi antar Kanwil dengan Kandepag, serta institusi lain yang terkait, seperti; Depdagri, Depkes, dan Depkumham terutama kantor imigrasi.
- 2) Kualitas SDM bidang haji yang profesional, dan jumlah yang cukup memadai,
- 3) Peralatan penunjang kerja yang tersedia

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat, kerja bidang haji pada Kanwil Depag Surabaya, adalah ruangan yang kurang menunjang kerja bidang haji, karena terlalu kecil dibandingkan dengan jumlah orang yang ada di ruangan, sehingga ruangan terkesan kurang teratur. Meskipun demikian untuk tempat penampungan jamaah haji ruangan cukup baik. Sebagaimana diketahui Asrama Haji Sukolilo,

Prosedur Penetapan Porsi

Penetapan porsi berdasarkan quota Provinsi Jawa Timur, sesuai dengan KMA tahun berjalan setiap tahun. Porsi awal dan porsi akhir jamaah haji untuk Provinsi Jawa Timur, dapat diakses melalui SISKOHAT.

Penetapan Kloter

Penetapan kloter masing-masing daerah didahului dengan sistem *Qur'ah*, dengan langkah-langkah sbb:

- 1) Penentuan *Qur'ah* per karesidenan,
- 2) Penentuan dan membuat kesepakatan tentang *Qur'ah* masing-masing daerah tingkat II, dalam satu karesidenan.
- 3) Setelah ada kesepakatan, maka hasil kesepakatan tersebut diumumkan dan disebarluaskan ke seluruh Kandep Agama Kabupaten/Kota.
- 4) Sedangkan urutan keberangkatan kloter disesuaikan dengan jadwal dari pihak penerbangan dengan tetap menerapkan jamaah haji asal Surabaya sebagai kloter penyangga.

Penetapan Qur'ah dan Penyampiannya

Hasil penetapan *qur'ah* maktab/pondokan di Makkah, disampaikan kepada calon jamaah haji, ketika calon jamaah haji sudah masuk ke asrama haji embarkasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencegah calon jamaah pindah maktab. Sebab berdasarkan pengalaman sebelumnya, banyak calon jamaah yang ingin pindah kloter karena ingin pindah dari maktab dan dengan pertimbangan ingin bersama-sama dengan teman-temannya. Dengan pemberitahuan tentang hasil *qur'ah*, ketika calon jamaah sudah berada di asrama, maka mereka akan menerima keputusan tersebut dengan sepenuh hati.

Prosedur dan Kriteria Rekrutmen Petugas

Prosedur rekrutmen petugas haji:

- 1) Tingkat kabupaten/kota, dengan melibatkan berbagai ahli yang terdapat di perguruan tinggi, seperti; UIN, IAIN, STAIN, dan tenaga ahli yang terdapat pada balai diklat keagamaan, dibentuk panitia seleksi dan tes calon petugas haji dengan materi seleksi meliputi:
 - a. Seleksi administrasi,
 - b. Tes membaca Al Qur'an, dan
 - c. Pengetahuan tentang manasik haji
- 2) Peserta yang lulus seleksi tingkat kabupaten/kota, selanjutnya dikirim ke Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Timur.
- 3) Berbarengan dengan pembentukan panitia tingkat kabupaten/kota, Kanwil Depag Jatim pun membentuk panitia, yang akan menyeleksi calon panitia usulan kabupaten/kota se Provinsi Jawa Timur. Di tingkat Provinsi calon TPHI, mengalami lima persyaratan yaitu:
 - a. Administrasi, meliputi; masa kerja kedinasan, pengalaman berhaji, dan portpolio berkas
 - b. Kesehatan, meliputi; (1) pemeriksaan laboratorium, (2) radiologi, dan (3) pemeriksaan EKG. Pemeriksaan laboratorium meliputi, pemeriksaan kadar gula darah, urien, dan kimia darah. Pemeriksaan radiologi, pemeriksaan jantung dan paru-paru. Sedangkan pemeriksaan UKG, meliputi; venna jantung, *Torda Ischaenna*, dan kelainan yang lain.
 - c. Tes Tazkiyah, dan
 - d. Tes kompetensi

Sedangkan kriteria untuk menjadi TPHI (Tim Pembimbing Haji Indonesia), adalah:

- 1) Karyawan Depag yang masih aktif, maksimal eselon III,
- 2) Laki-laki,
- 3) Usia minimal 35 tahun (kelahiran tahun 1973), dan usia maksimal 55 tahun (kelahiran tahun 1953),
- 4) Pendidikan minimal S1, atau yang sederajat,
- 5) Sehat jasmani dan rohani (dibuktikan dengan pemeriksaan *general check up*),
- 6) Mampu berbahasa Arab dan Inggris,

- 7) Fasih membaca al-Qur'an,
- 8) Memiliki kemampuan kepemimpinan
- 9) Sudah pernah menunaikan ibadah haji (dibuktikan dengan paspor)
- 10) Bersedia melaksanakan tugas sampai selesai, yang dibuktikan dengan menandatangani surat pernyataan, dan
- 11) Diusulkan serta mendapatkan izin dari pimpinan instan-si di mana mereka bekerja.

Adapun kriteria untuk menjadi TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), adalah:

- 1) Karyawan Depag yang masih aktif, maksimal eselon III;
- 2) Laki-laki dan atau perempuan;
- 3) Usia minimal 40 tahun (kelahiran tahun 1968), dan usia maksimal 60 tahun (kelahiran tahun 1948);
- 4) Pendidikan minimal S1, atau yang sederajat;
- 5) Sehat jasmani dan rohani (dibuktikan dengan pemeriksaan general check up);
- 6) Mampu berbahasa Arab dan Inggris dengan baik;
- 7) Fasih membaca Al qur'an;
- 8) Memiliki kemampuan kepemimpinan;
- 9) Sudah pernah menunaikan ibadah haji (dibuktikan dengan paspor);
- 10) Bersedia melaksanakan tugas sampai selesai, yang dibuktikan dengan menandatangani surat pernyataan; dan
- 11) Diusulkan serta mendapatkan izin dari pimpinan instansi di mana mereka bekerja.

Setelah prosedur dan kriteria terpenuhi, maka seluruh calon petugas (TPHI, TPIH, dan petugas non kloter), diundang untuk diseleksi secara serentak, dengan diawasi oleh Petugas Irjen Departemen Agama Pusat dan Subdit Pembinaan.

Hasil seleksi calon petugas kloter (khusus non kloter), langsung dibawa oleh petugas dari Jakarta (Subdit Pembinaan), sedangkan TPHI dan TPIH, setelah materi lengkap (tazkiyah dan kompetensi) baru dikirim ke Jakarta (Subdit Pembinaan)

Kepemimpinan

Berkenaaan dengan kepemimpinan, Kepala Bidang Haji Provinsi Jawa Timur, lebih kepada memberi motivasi, dan arahan agar setiap karyawan bekerja dengan niat yang tulus – ibadah, dan berusaha agar para jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan rukun dan syarat haji, dan nyaman dalam pelaksanaannya, untuk itu dilakukan hal-hal sbb:

- a) Dengan melaksanakan rapat rutin setiap hari senin;
- b) Pemberian reward bagi PNS yang berprestasi;
- c) Saling tukar informasi antar seksi yang dipimpin oleh Kepala Bidang Haji;
- d) Tanya jawab.

Langkah-langkah Peningkatan Mutu Layanan

Dalam upaya untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan, maka aparat Bidang Haji Kanwil Depag Jawa Timur, dalam melaksanakan tugasnya melaksnakan hal-hal sbb:

- a) Memberikan kata salam *semoga mabrur*;
- b) Memberikan pembinaan manasik haji di masjid asrama haji;
- c) Memberikan kesempatan kepada seluruh calon jamaah haji/KBIH se Jawa Timur, untuk praktik manasik haji di asrama haji Surabaya;
- d) Memperbanyak metode ihtisakur.

Biaya Tambahan

Khususnya biaya transportasi dari daerah ke bandara ditentukan oleh masing-masing daerah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, dan sepengetahuan kepala daerah masing-masing

SISKOHAT

Tenaga siskohat direkrut setelah ada SK penetapan pengelola siskohat Provinsi yang ditanda tangani oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU), menjelang masa operasional haji, dengan masa SK selama lima bulan. Selama tujuh bulan operasional Siskohat

ditangani dan dimonitor oleh staf Seksi Perjalanan dan Sarana Haji. Peralatan yang tersedia semuanya dilengkapi oleh Siskohat Pusat.

2. Manajemen Palayanan Haji Kota Surabaya

Perencanaan Seksi Haji Tahun 2006/2007

Dalam upaya meningkatkan kualitas haji, calon jamaah musim haji tahun 2006/2007, Kandepag Kotamadya Surabaya, khususnya Seksi Haji, telah menyusun rencana yang berisikan beberapa langkah yang akan dilakukan, agar pelayanan haji menjadi lebih baik. Langkah-langkah yang dilakukan itu antara lain adalah:

- 1) Persiapan administrasi;
- 2) Merencanakan prosedur pendaftaran yang praktis dan sederhana;
- 3) Meningkatkan koordinasi dengan BPS-BPIH; dan
- 4) Melakukan koordinasi dengan KBIH se Kotamadya Surabaya.

Prosedur Pendaftaran

Berkenaan dengan pendaftaran haji, pemerintah Kota Surabaya, membuat prosedur dan langkah-langkah pendaftaran sbb:

1. Calon jamaah haji terlebih dahulu membuka rekening tabungan haji di beberapa bank yang ditunjuk oleh pemerintah seperti: BNI, BRI, Bank Mandiri, Bank Jatim, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan BTN, dengan setoran awal sebesar Rp. 20.000.000,-. Dengan membawa bukti buku tabungan calon jamaah haji mendatangi kantor Departemen Agama Kota Surabaya;
2. Pendaftaran ke kantor Departemen Agama Kotamadya Surabaya, calon jamaah harus datang sendiri, hal ini dikarenakan ada SPPH yang harus diisi dan pengambilan sidik jari. Persyaratan lain yang harus di bawa oleh calon jamaah adalah:
 - a. Foto Copy KTP yang masih berlaku sebanyak 13 lembar,
 - b. Pas Foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 40 lembar, dan ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar,

c. Foto copy tabungan senilai Rp. 20.000.000,-

3. Setelah itu calon jamaah haji dengan membawa SPPH, menuju BPS – BPIH untuk dientry dan mendapatkan porsi haji,
4. Setelah calon jamaah haji melunasi BPIH dan mendapatkan porsi haji, maka calon jamaah, dengan membawa seluruh berkas sebagaimana tersebut di atas, ditambah dengan membawa surat keterangan sehat dari Puskesmas kembali melaporkan ke kantor Departemen Agama Kabupaten, untuk dicatat sebagai calon jamaah haji yang sudah terdaftar pelunasannya.

Secara resmi pendaftaran haji di Kota Surabaya berlangsung sepanjang tahun, namun demikian berkenaan dengan penetapan porsi jamaah haji untuk tahun 2007/2008, maka pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan aturan yang berlaku menetapkan pelunasan biaya dimulai tanggal 4 Juli s/d 4 Agustus 2006. Peraturan-peraturan yang dijadikan landasan tanggal tersebut antara adalah:

- 1) Kepres RI Nomor 70 Tahun 2006, tanggal 01 Juli 2006, tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1427H/2006 M,
- 2) Peraturan Menteri Agama RI nomor 15 tanggal 07 Juni tahun 2006, tentang pendaftaran haji,
- 3) Surat Edaran DirJen Bimas Islam dan Haji, nomor: Dt.1.V/Hj. 002/2437/2006, perihal BPIH tahun 1427H/ 2006 M, tertanggal 03 Juli 2006,

Berkenaan dengan prosedur pendaftaran sebagaimana diuraikan di atas, berdasarkan hasil wawancara dengan calon jamaah haji, calon jamaah menyatakan bahwa prosedur dan langkah-langkah, serta persyaratan pendaftaran tersebut umumnya tidak diketahui oleh calon jamaah. Ketidaktahuan calon jamaah ini, untuk sebagian KBIH digunakan dalam menjaring calon haji KBIH. Selain itu pada sebagian masyarakat Indonesia, terutama yang memiliki strata sosial ekonomi menengah ke atas, beranggapan bahwa prosedur pendaftaran haji dirasakan terlalu berbelit dan menghabiskan banyak waktu, sedangkan waktu bagi mereka sangat berharga, untuk itu mereka lebih suka menggunakan jasa KBIH, terutama berkenaan dengan pendampingan agar proses pendaftaran haji menjadi lebih cepat, dan lancar.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah perlu menemukan suatu model pendaftaran haji satu atap (*one roof services*). Dengan cara ini calon jamaah haji selain mengerti tentang prosedur dan langkah-langkah pendaftaran haji, juga dapat menyelesaikan semua proses pendaftaran pada satu tempat, dan ini berarti selain meningkatkan efektivitas sekaligus efisiensi bagi calon jamaah.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Meskipun Kantor Departemen Agama Kota Surabaya, terus berusaha meningkatkan manajemen pelayanan haji, yang diindikasikan oleh makin berkurangnya komplain jamaah haji, akan tetapi dalam setiap tahun masih tetap saja muncul permasalahan yang harus diselesaikan secara integratif dan menyeluruh (*holistic*). Permasalahan-permasalahan yang kerap muncul, sebagai *faktor penghambat* dalam pelayanan haji di Kota Surabaya, antara lain adalah:

- 1) Keterlambatan transfer dana dari pusat, dan panjangnya prosedur mekanisme pencairan dana, mengakibatkan dana cair setelah kegiatan berlangsung. Apalagi tahun haji 2007, berdekatan dengan bulan Ramadhan, dan pada bulan Ramadhan calon jamaah sibuk dengan amal ibadah ramadhan. Untuk tahun lalu Kantor Depag Kota Surabaya, terpaksa meminjam sementara, dana manasik ke Koperasi Kandepag Kotamadya Surabaya;
- 2) Adanya perubahan kebijakan yang hampir terjadi setiap tahun, hal ini menghambat kerja Kantor Depag daerah, terutama dalam hal penyampaian informasi yang sering terlambat, Kandepag lebih sering menerima segala hal berkenaan dengan haji dari BPS – BPIH, dibandingkan dengan Kanwil Depag;
- 3) Adanya keterlambatan pelaporan calon jamaah haji yang dikoordinir oleh KBIH ke kantor Depag Kota Surabaya, hal ini berakibat keterlambatan Kandepag Kota Surabaya, dalam mendeteksi data calon jamaah haji;
- 4) Masalah pembagian porsi. Seharusnya nomor porsi tunggu yang dapat masuk pada tahun berjalan adalah sesuai dengan keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, No. D/163/

2004, mengikuti nomor SISKOHAT, namun dalam kenyataan nomor urut tidak sesuai dengan SISKOHAT, melainkan berdasarkan usulan Kanwil Provinsi, dan tentunya ini menyulitkan Depag daerah untuk memantaunya;

- 5) Masalah SPPH, masih banyak kekeliruan pada SPPH, seperti kekeliruan domisi pendaftar, nama, dan alamat. Semuanya ini berimplikasi pada pemantauan dan pemanggilan calon jamaah;
- 6) Adanya promosi besarbesaran oleh KBIH, yang menyatakan bahwa porsi untuk jamaah haji dapat diperjual belikan, dan disediakan oleh KBIH. Sehingga jamaah yang mendaftar melalui KBIH pasti dapat nomor porsi, berarti pasti berangkat.

Faktor Pendukung

Meskipun terdapat sejumlah faktor penghambat kualitas manajemen pelayanan haji, juga terdapat sejumlah faktor yang mendukung seperti:

- 1) Adanya tenaga bantu PKL dari sekolah yang melakukan kerja praktik lapangan, sehingga dapat meringankan beban pekerjaan staf PHU Kantor Depag Kotamadya Surabaya;
- 2) Adanya kerjasama yang baik, antara Kandepag dengan BPS-BPIH, terutama berkenaan dengan penyempurnaan data jamaah di BPIH, sehingga dapat memperlancar proses pendaftaran;
- 3) Adanya KBIH yang dapat menjembatani hubungan antara Penyelenggara Haji dengan Calon Jamaah Haji;
- 4) Kesadaran yang tinggi dari Calon Jamaah Haji, yang turut memperlancar proses pelaksanaan haji tahun 1427 H/2006 M.

Pelayanan Paspor

Berkenaan dengan penyiapan paspor bagi calon jamaah haji, untuk tahun haji 2005/2006, calon jamaah haji Kota Surabaya berjumlah 2957 orang, berarti terdapat 2957 paspor. Pelaksanaan penyelesaian

paspor dimulai tanggal 01 s/d 29 September 2006, yang dilakukan secara bertahap, sesuai dengan pengiriman paspor dari PPIH tingkat I. Adapun tugas PPIH Kota Surabaya hanyalah dalam hal:

- a) Membantu menempelkan foto calon jamaah haji,
- b) Menstempel paspor, dan
- c) Penandatanganan yang dilakukan oleh Kepala Kantor Departemen Agama Kota Surabaya, selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paspor yang telah ditandatangani selanjutnya dikirim kembali ke PPIH tingkat I, di Kanwil Departemen Agama.

Saran-saran

1. Diharapkan jika pemerintah melakukan perubahan berkenaan dengan manajemen dan pelaksanaan haji, maka perubahan tersebut segera diketahui oleh Kandepag Kabupaten.
2. Perlunya peningkatan kerjasama yang baik antar KBIH-Kandepag. KBIH agar tidak terlalu lama menyimpan data jumlah calon jamaahnya, dan segera melaporkan setelah masa pelunasan selesai.
3. Perlu penambahan kewenangan Kandepag dalam memantau dan mengawasi keberadaan dan gerak kerja KBIH. KBIH perlu menyadari bahwa keberadaan mereka sebagai mitra Depag adalah sebatas memberikan bimbingan dan tidak lebih dari itu.
4. Perlu adanya tanggung jawab dan pengawasan yang tetap oleh petugas yang berwenang dalam menangani barang-barang calon jamaah yang tertinggal.

3. Manajemen Palayanan Haji Kabupaten Sidoarjo

Perencanaan Seksi Haji Tahun 2006/2007

Dalam upaya meningkatkan kualitas haji, calon jamaah musim haji tahun 2006/2007, Kandepag Kabupaten Sidoarjo, khususnya Seksi Haji, telah menyusun rencana yang berisikan beberapa langkah yang

akan dilakukan, agar pelayanan haji menjadi lebih baik. Langkah-langkah yang dilakukan itu antara lain adalah:

- 1) Persiapan administrasi,
- 2) Merencanakan prosedur pendaftaran yang praktis dan sederhana,
- 3) Meningkatkan koordinasi dengan BPS-BPIH, dan
- 4) Melakukan koordinasi dengan KBIH se Kabupaten Sidoarjo.

Prosedur Pendaftaran

Berkenaan dengan pendaftaran haji, pemerintah Kabupaten Sidoarjo, membuat prosedur dan langkah-langkah pendaftaran sbb:

- 1) Calon jamaah haji terlebih dahulu membuka rekening tabungan haji di beberapa bank yang ditunjuk oleh pemerintah seperti; BNI, BRI, Bank Mandiri, Bank Jatim, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan BTN, dengan setoran awal sebesar Rp. 20.000.000,- Dengan membawa bukti buku tabungan calon jamaah haji mendatangi Kantor Departemen Agama Sidoarjo;
- 2) Pendaftaran ke kantor Departemen Agama Sidoarjo, calon jamaah harus datang sendiri, hal ini dikarenakan ada SPPH yang harus diisi dan pengambilan sidik jari;
- 3) Persyaratan lain yang harus di bawa oleh calon jamaah adalah: Foto Copy KTP yang masih berlaku sebanyak 13 lembar, Pas Foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 40 lembar, dan ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar;
- 4) Foto copy tabungan senilai Rp. 20.000.000,-
- 5) Setelah itu calon jamaah haji dengan membawa SPPH, menuju BPS – BPIH untuk dientry dan mendapatkan porsi haji;
- 6) Setelah calon jamaah haji melunasi BPIH dan mendapatkan porsi haji, maka calon jamaah, dengan membawa seluruh berkas sebagaimana tersebut di atas, ditambah dengan membawa surat keterangan sehat dari Puskesmas kembali melaporkan ke kantor Departemen Agama Kabupaten, untuk dicatat sebagai calon jamaah haji yang sudah terdaftar pelunasannya.

Secara resmi pendaftaran haji di Kabupaten Sidoarjo berlangsung sepanjang tahun, namun demikian berkenaan dengan penetapan porsi jamaah haji untuk tahun 2007/2008, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan aturan yang berlaku menetapkan pelunasan biaya dimulai tanggal 4 Juli s/d 4 Agustus 2006. Peraturan-peraturan yang dijadikan landasan tanggal tersebut antara lain adalah:

- 1) Kepres RI Nomor 70 tahun 2006, tanggal 01 Juli 2006, tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1427H/ 2006 M;
- 2) Peraturan Menteri Agama RI nomor 15 tanggal 07 Juni tahun 2006, tentang pendaftaran haji;
- 3) Surat Edaran DirJen Bimas Islam dan Haji, No. Dt.1.V/ Hj.002/ 2437 / 2006, perihal BPIH tahun 1427H / 2006 M, tertanggal 03 Juli 2006.

Berkenaan dengan prosedur pendaftaran sebagaimana diuraikan di atas, berdasarkan hasil wawancara dengan calon jamaah haji, calon jamaah menyatakan bahwa prosedur dan langkah-langkah, serta persyaratan pendafataran tersebut umumnya tidak diketahui oleh calon jamaah. Ketidak tahuan calon jamaah ini, untuk sebagian KBIH digunakan dalam menjaring calon haji KBIH. Selain itu pada sebagian masyarakat Indonesia, terutama yang memiliki strata sosial ekonomi menengah ke atas, beranggapan bahwa prosedur pendaftaran haji dirasakan terlalu berbelit dan menghabiskan banyak waktu, sedangkan waktu bagi mereka sangat berharga, untuk itu mereka lebih suka menggunakan jasa KBIH, terutama berkenaan dengan pendampingan agar proses pendaftaran haji menjadi lebih cepat, dan lancar.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah perlu menemukan suatu model pendaftaran haji satu atap (*one roof services*). Dengan cara ini calon jamaah haji selain mengerti tentang prosedur dan langkah-langkah pendaftaran haji, juga dapat menyelesaikan semua proses pendaftaran pada satu tempat, dan ini berarti selain meningkatkan efektivitas sekaligus efisiensi bagi calon jamaah.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Sama dengan Kantor Departemen Agama Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, juga mempunyai permasalahan, sebagai penghambat pelaksanaan kegiatan antara lain adalah:

- 1) Keterlambatan transfer dana dari pusat, dan panjangnya prosedur/mechanisme pencairan dana, mengakibatkan dana cair setelah kegiatan berlangsung;
- 2) Adanya perubahan kebijakan yang hampir terjadi setiap tahun, hal ini menghambat kerja Kantor Depag daerah, terutama dalam hal penyampaian informasi yang sering terlambat, Kandepag lebih sering menerima segala hal berkenaan dengan haji dari BPS – BPIH, dibandingkan dengan Kanwil Depag;
- 3) Keterlambatan pelaporan calon jamaah haji yang dikoordinir oleh KBIH ke Kantor Depag Kabupaten Sidoarjo;
- 4) Masalah pembagian porsi, tidak sepenuhnya sesuai dengan keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, Nomor: D/163/2004, melainkan berdasarkan usulan Kanwil Provinsi;
- 5) Masalah SPPH, masih banyak kekeliruan pada SPPH, seperti kekeliruan domisi pendaftar, nama, dan alamat. Semuanya ini berimplikasi pada pemantauan dan pemanggilan calon jamaah;
- 6) Adanya promosi besar-besaran oleh KBIH, yang menyatakan bahwa porsi untuk jamaah haji disediakan oleh KBIH.

Faktor Pendukung

Meskipun terdapat sejumlah faktor penghambat kualitas manajemen pelayanan haji, juga terdapat sejumlah faktor yang mendukung seperti:

- 1) Adanya kerjasama yang baik, antara Kandepg dengan BPS-BPIH, terutama berkenaan dengan penyempurnaan data jamaah di BPIH, sehingga dapat memperlancar proses pendaftaran;
- 2) Adanya ormas keagamaan dan KBIH yang dapat menjembatani hubungan antara Penyelenggara Haji dengan Calon Jamaah Haji;

- 3) Kesadaran yang tinggi dari Calon Jamaah Haji, yang turut memperlancar proses pelaksanaan haji tahun 1427 H / 2006 M.

Pelayanan Paspor

Penyiapan paspor bagi calon jamaah haji, Kabupaten Sidoarjo dimulai tanggal 01 s/d 29 September 2006, yang dilakukan secara bertahap, sesuai dengan pengiriman paspor dari PPIH tingkat I. Adapun tugas PPIH Kabupaten Sidoarjo hanyalah dalam hal:

- a) Membantu menempelkan foto calon jamaah haji;
- b) Menstempel paspor; dan
- c) Penandatanganan yang dilakukan oleh Kepala Kantor Departemen Agama Sidoarjo, selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paspor yang telah ditandatangani selanjutnya dikirim kembali ke PPIH tingkat I, di Kanwil Departemen Agama.

4. Peranan KUA dalam Pelayanan Haji

Pendaftaran

Berkenaan dengan pendaftaran jamaah haji, KUA terlibat sebatas memberikan penjelasan terhadap jamaah yang tidak mengerti atau jamaah yang ingin mengerti tentang prosedur dan tata cara pendaftaran haji. KUA bekerjasama dengan beberapa KBIH, mencetak *leaf-leaf*, tentang prosedur dan tata cara pendaftaran haji. *Leafleaf* ini kemudian ditempelkan di papan pengumuman di KUA. Meskipun KUA telah berupaya membantu pemerintah dalam mensosialisasikan haji kepada umat, akan tetapi masih sangat banyak jamaah yang tidak mengerti terhadap proses dan tatacara pendaftaran haji, sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Tri Lukito, calon jamaah haji KBIH Al Multazam, Surabaya, “saya ikut KBIH, karena KBIH banyak membantu saya dalam memberikan penjelasan dan pendampingan pendaftaran haji”. Selanjutnya dinyatakan bahwa, jika pemerintah ingin meningkatkan peranan KUA, dalam pelayanan haji, maka pemerintah perlu membenahi dan meningkatkan peranan KUA.

Tahun sebelumnya, KUA Porong memberangkatkan 130 calon jamaah haji. Dengan demikian uang yang terkumpul untuk melaksanakan manasik haji adalah: $130 \times \text{Rp } 70.000 = \text{Rp } 9.100.000,-$. Uang sebesar Rp 9.100.000,- selanjutnya digunakan untuk pelaksanaan manasik haji, selama lima hari. Tahun ini, di Kecamatan Porong terdapat 87 calon jamaah haji (berkurang salah satu penyebabnya akibat lumpur lapindo brantas).

Manasik haji diberikan selama 5 hari, kekurangan biaya dimintakan kepada calon jamaah haji yang mau beramal dan ikhlas. Setelah ada petunjuk dari Kakandepag melalui SK. SK dikeluarkan Kakandepag, lalu diadakan rapat, dielaborasi semua permasalahan, tentukan hari dan pemateri. Peralatan yang digunakan pinjam dari Kandepag.

Metode Bimbingan

Menggunakan semua metode yang ada dan mungkin dilakukan, akan tetapi penekanannya lebih kepada Ceramah.

Faktor Penghambat

- 1) Pemerintah terlambat menyediakan buku-buku manasik haji, sehingga ketika ditanyakan oleh Calon Jamaah Haji KUA sulit memberikan jawabannya;
- 2) Jika jamaah banyak, kesulitan dalam menemukan tempat bimbingan manasik haji, sebab di Kecamatan Porong, penggunaan tempat untuk latihan manasik haji, termasuk penggunaan masjid dikenakan uang kebersihan dan listrik. Sedangkan dari pemerintah tidak ada anggaran untuk sewa tempat manasik haji. Di kecamatan Porong, sewa tempat untuk kegiatan manasik haji berkisar antara 1 s/d 1,5 juta rupiah;
- 3) Keterlambatan dana manasik haji;
- 4) Keterbatasan sarana – prasarana;
- 5) Perlu ada standarisasi – kurikulum;
- 6) Adakan analisis lingkungan, memikirkan dan mencari tempat, apalagi jika masyarakat dengan status ekonomi sosial menengah ke atas, banyak yang membawa kendaraan, berarti perlu tempat yang luas lahan parkirnya;

- 7) Harga konsumsi yang dibayarkan oleh pemerintah pusat, agar ditinjau kembali, sebab di Porong harga-harga mahal, sehingga nilai konsumsi yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak sesuai dengan nilai riil yang ada di Porong.

Faktor Pendukung

- 1) Ketaatan dan kesadaran jamaah yang tinggi;
- 2) Narasumber yang cukup dan kompeten;
- 3) Lingkungan yang mendukung;
- 4) Jamaah yang secara status ekonomi sosial cukup baik.

C. Penutup

Kesimpulan

1. Berkenaan dengan peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji, belumlah sebagaimana yang diinginkan pemerintah. Hal ini disebabkan oleh:
 - a. Masalah haji belum merupakan tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh KUA, sebagaimana masalah Nikah, Talak dan Rujuk, yang memang merupakan tugas dan fungsi KUA;
 - b. Masyarakat ternyata lebih percaya kepada KBIH atau IPHI, atau kepada organisasi keagamaan seperti NU, dan Muhammadiyah, Persis, Tarbiyah Ismaniyah, dll;
 - c. Meskipun demikian secara pribadi-pribadi pejabat dan pegawai KUA, dalam setiap kesempatan yang ada ikut berperan (dalam kutbah nikah, ceramah keagamaan, dll) dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji
2. Secara umum bentuk bimbingan manasik haji yang diberikan oleh KUA, lebih kepada ceramah umum, dan diskusi. Sedangkan bentuk-bentuk bimbingan manasik haji yang lain seperti; peragaan, dan praktek lapangan, belum semua KUA melaksanakannya. Hal ini selain disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia yang ada, juga oleh keterbatasan sarana-prasarana dan fasilitas manasik haji itu sendiri. Namun, bagi

KUA yang sudah melaksanakan kegiatan manasik haji, kegiatan tersebut dilakukan dengan melibatkan semua pihak, seperti; Kandepag Kabupaten/Kota di mana KUA tersebut, KBIH, Tokoh Agama, dan Perguruan Tinggi Agama. Kendala utama KUA dalam melaksanakan bimbingan manasik haji, selain biaya manasik haji yang kecil diterima oleh KUA, dan juga terlambat dicairkan, adalah KUA, tidak memiliki ruangan (aula) yang besar yang dapat digunakan mengumpulkan massa lebih dari 100 orang, sekaligus dengan parkir kendaraan, walaupun ada tempat tersebut harus di sewa, sedangkan biaya sewa tempat belum merupakan komponen biaya yang diterima oleh KUA, dari Pemerintah. Dengan perkataan lain, bentuk bimbingan manasik haji yang diberikan oleh KUA, lebih kepada ceramah, dengan jumlah pertemuan yang terbatas (6-7 kali).

3. Secara umum, Kandepag Kota Surabaya, dan Kandepag Sidoarjo, dalam bidang administratif siap melakukan pembinaan dan pelayanan haji. Khusus untuk Kandepag Kota Surabaya, saat ini merupakan Kandepag pertama di Indonesia, yang memberikan pelayanan satu atap berkenaan pendaftaran ibadah haji. Dengan peralatan komputer yang dimilikinya program Siskohat Kandepag Surabaya telah *on-line*, dan dapat diakses setiap saat oleh siapapun, selain itu form pendaftaran langsung tertempel foto calon jamaah haji, sehingga form pendaftaran tersebut sulit untuk dipalsukan.
4. Peran Kanwil Departemen Agama Jawa Timur, dalam penyelenggaraan ibadah haji, lebih kepada melakukan koordinasi, sinkronisasi, dan supervisi, antara instansi baik secara vertical maupun horizontal, dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini di indikasikan oleh adanya rapat-rapat koordinasi rutin antara Kandepag, dan KUA, terutama dalam persiapan dan regulasi pelayanan terhadap jamaah. Secara horizontal, Kanwil Depag Jatim, secara terjadwal melakukan koordinasi dengan Kanwil Depkes, Pemda, Dinas Perhubungan, Kantor Imigrasi, dan semua pihak terkait. Berbeda dengan Kanwil, maka Kandepag melakukan peran yang lebih teknis operasional, terutama dalam melakukan koordinasi dengan KUA, dan KBIH, serta lembaga keagamaan dalam pelayanan haji. Melalui koordinasi yang

dilakukan oleh Kandepag, maka KUA-KUA, termotivasi untuk mensukseskan program pemerintah dalam pelayanan haji.

5. Secara umum Kanwil Depag, dalam melakukan pembentukan regu, rombongan, dan kloter, merujuk pedoman dari Depag Pusat. Selain itu, juga melibatkan semua pihak yang terkait, seperti; Kandepag Kota/Kabupaten, KUA, dan Dephub, serta Depdagri. Sedangkan prosedur di lapangan mengikuti situasi dan kebutuhan yang ada.
6. Secara umum prosedur pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes, agak memberatkan para jamaah, hal ini disebabkan selain oleh tidak transparannya biaya pemeriksaan yang sangat variatif antara calon jamaah, juga sangat tergantung kepada dokter yang memeriksa, dan rumah sakit yang ditunjuk. Ada rumah sakit yang meminta banyak aspek dari jamaah yang harus diperiksa, dan ada pula rumah sakit yang hanya memeriksa hal-hal pokok yang memang harus diperiksa. Masalah lain yang muncul dari para jamaah berkenaan dengan pemeriksaan kesehatan di Dinas Kesehatan, adalah selain banyak calon jamaah yang tempat tinggalnya jauh dari rumah sakit, mengantri terlalu lama, sehingga melelahkan, juga terpaksa mengeluarkan biaya yang lebih besar. Hal lain, adalah masalah waktu pemeriksaan pertama yang dilakukan, terlalu jauh dengan pemeriksaan yang kedua, sehingga seringkali diagnosis pertama terutama pemeriksaan yang berkenaan dengan laboratorium berbeda. Hal ini mengakibatkan biaya yang mahal, karena seakan-akan pemeriksaan pertama tidak berguna. Salah satu solusi yang mungkin adalah menjadikan Puskesmas, di mana jamaah berada (bertempat tinggal), sebagai tempat pemeriksaan kesehatan jamaah haji, hal ini selain akan memudahkan calon jamaah, karena dekat dengan tempat mereka tinggal, sekaligus berarti meringankan biaya yang harus dikeluarkan oleh para calon jamaah. Hal ini mungkin dilakukan jika Departemen Kesehatan Pusat, mengeluarkan pedoman, aturan dan petunjuk yang jelas, baik tentang frekuensi pemeriksaan, maupun item yang diperiksa, tentang pemeriksaan kesehatan calon jamaah oleh Puskesmas.

7. Secara umum Depag Pusat, sudah mengambil peran yang sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, yakni, mengeluarkan pedoman, tentang perekrutan petugas haji, dan pemvisaan, serta menyediakan buku manasik haji. Permasalahan yang masih ada, adalah aturan tersebut, dalam bentuk Surat Keputusan, sering terlambat sampainya, baik di Kandepag, apalagi KUA. Berkenaan dengan pemvisaan/paspor, Depag Pusat, juga sering terlambat dalam mengirimkan blanko kosong paspor/visa, yang harus diisi oleh panitia haji Provinsi. Hal ini berimplikasi pada munculnya sistem kerja borongan, yaitu, pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan secara gradual, terpaksa dikebut dalam waktu yang singkat. Hal ini berakibat, kosongnya Kanwil Depag, Bidang Haji, karena semua karyawan yang ada diajak lembur untuk mengerjakan paspor dan visa dalam waktu yang singkat. Selain itu sistem kerja borongan dapat menimbulkan banyak kesalahan terutama berkenaan dengan penulisan identitas jati diri.
8. Untuk pembinaan pasca haji, lebih banyak dilakukan oleh IPHI, dan KBIH. Khusus untuk IPHI, pembinaan yang dilakukan lebih kepada upaya menjaga kemabruran haji, sekaligus menjaga ukhuwah sesama haji, serta kegaitan sosial kemasyarakatan lainnya. Namun, untuk pembinaan pasca haji, yang dilakukan oleh KBIH, lebih kepada bisnis, karena melalui pembinaan ini KBIH, dapat terus mensosialisasikan KBIHnya kepada masyarakat calon haji. Untuk itu pemerintah dalam hal Depag, perlu menyiapkan pedoman pembinaan pasca haji, sekaligus menjadi katalisator pembinaan pasca haji.

Rekomendasi

1. Agar peran KUA dalam melaksanakan bimbingan dan pelayanan haji lebih maksimal, maka selain pemerintah perlu mengeluarkan petunjuk pelaksanaan (juklak) tentang manasik haji, dan merevisi tugas pokok dan fungsi KUA, agar tidak hanya berkenaan dengan nikah, talak, dan rujuk, serta kematian, tetapi juga sebagai pion terdepan dalam memberikan bimbing-

an dan pelayanan haji; KUA juga harus aktif mensosialisasikan haji ke tengah-tengah masyarakat,

2. Agar KUA dapat berperan maksimal dalam memberikan bimbingan manasik haji baik dilihat dari segi frekuensi maupun kualitas bimbingan manasik haji, maka pemerintah perlu meningkatkan SDM KUA, melengkapi sarana-prasarana kantor, menyediakan buku-buku tentang haji, maupun sarana-prasarana manasik haji, serta mempercepat pencairan dan memperbesar dana operasional manasik haji yang diterima oleh KUA.
3. Meskipun Kandepag Kodya Surabaya, dan Kandepag Sidoarjo, sudah siap memberikan pelayanan dalam bidang administratif, namun agar pelayanan tersebut lebih maksimal, pemerintah perlu menemukan pola/mekanisme pendaftaran haji yang lebih sederhana, dengan jalan membuat pelayanan satu atap (*one roof service*), di mana pembayaran pendaftaran dan registrasi, serta pemeriksaan kesehatan pada satu tempat, yakni di Kandepag setempat. Selain itu Depag Kabupaten/Kota, perlu memperluas kerjasama antar KBIH-Kandepag. KBIH agar tidak terlalu lama menyimpan data jumlah calon jamaahnya, dan segera melaporkan setelah masa pelunasan selesai.

Perlu penambahan kewenangan Kandepag dalam memantau dan mengawasi keberadaan dan gerak kerja KBIH. KBIH perlu menyadari bahwa keberadaan mereka sebagai mitra Depag adalah sebatas memberikan bimbingan dan tidak lebih dari itu.

Perlu adanya tanggung jawab dan pengawasan yang tetap oleh petugas yang berwenang dalam menangani barang-barang calon jamaah yang tertinggal.

4. Meskipun Kanwil Depag Jawa Timur, dalam penyelenggaraan ibadah haji, telah melaksanakan tupoksi haji, namun agar pelayanan lebih maksimal, maka disarankan Depag Pusat, lebih memberi kewenangan kepada Kanwil Depag, meningkatkan pelayanan haji sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Hal ini sangat dimungkinkan karena hampir semua daerah kuota haji untuk dua tahun kedepan (2008-2009), sudah terpenuhi. Selain itu jika pemerintah pusat mengeluarkan

kebijakan baru tentang haji, maka kebijakan tersebut harus segera tersosialisasikan kepada semua pihak, khususnya umat Islam,

5. Agar pembentukan regu, rombongan, dan kloter, sebagai bagian dari sistem manajemen haji menjadi lebih baik, maka pedoman dari Depag Pusat tentang pembentukan regu, rombongan, dan kloter lebih cepat diterbitkan, dan sangat mungkin dilakukan karena hampir sebagian besar daerah kuota haji untuk satu atau dua tahun kedepan telah terpenuhi.
6. Pemerintah dalam hal ini Departemen Agama, perlu meninjau ulang dan atau memperjelas kerja sama dengan Depkes Pusat, baik dalam hal prosedur, frekuensi pemeriksaan, jumlah/item yang diperiksa, kualifikasi dokter pemeriksa, standar biaya pemeriksaan, dan terutama sekali adalah menjadikan Puskesmas sebagai tempat pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji.
7. Depag Pusat, perlu mempercepat penerbitan SK tentang perekrutan petugas haji, pemvisaan, serta penerbitan buku pedoman manasik haji. Hal ini sangat dimungkinkan karena, hampir setiap daerah kuota haji telah terpenuhi.
8. Pemerintah dalam hal ini Depag Pusat, perlu menyiapkan pedoman pembinaan pasca haji secara nasional, dengan lebih memfungsikan KUA, dan melibatkan organisasi keagamaan, KBIH, dan khususnya IPHI, selain itu pemerintah perlu mengalokasikan dana untuk pembinaan pasca haji.
9. Adanya perubahan kebijakan yang hampir terjadi setiap tahun, hal ini menghambat kerja Kantor Depag daerah, terutama dalam hal penyampaian informasi yang sering terlambat, Kandepag lebih sering menerima segala hal berkenaan dengan haji dari BPS – BPIH, dibandingkan dengan Kanwil Depag,
10. Masalah pembagian porsi. Pemerintah seharusnya berpegang kepada keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, No. D/163/tahun 2004, bukan kepada, usulan Kanwil Provinsi, dan tentunya ini menyulitkan Depag daerah untuk memanfaatkannya,

11. Pemerintah pusat perlu menyediakan buku-buku manasik haji, dan mendistribusikannya ke KUA-KUA, dan ke masjid-masjid.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nijam dan Alatief Hanam, "*Manajemen Haji*", Media Citra, Jakarta, 2006
- Badan Pusat Statistik, Kota Surabaya, *Surabaya Dalam Angka*, 2006
- Blon Chard, Kenneth and Hersey., *Paul Manajemen of Organizational Bihavior, Utilizing Human Resovces* (New Jersey Printice Hall 1982)
- Choirul Fuadh Yusuf dkk, *Laporan Penelitian Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia dan Arab Saudi, Puslitbang Kehidupan Keagamaan*, Badan Litbang dan Diklat Dep. Agama RI, 2006.
- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Panduan Pelestarian Haji Mabrur*, Jakarta
- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Urusan Haji, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, Jakarta, 2006.
- Data dan Profil Jamaah Haji Provinsi Jawa Timur, Tahun 2006, Kanwil Dep. Agama Prov. Jawa Timur.
- Departemen Kesehatan RI, Direktorat Jenderal Pemberantasan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan; *Pedoman Teknis Kesehatan Calon Jemaah Haji Indone-sia*, Tahun 2005
- Ichtijanto, SA, dkk, *Laporan Penelitian Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Badan Litbang Agama, Tahun 2004.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama, Tahun 2007, Surabaya.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI GORONTALO

Ibnu Hasan Muchtar⁵³

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Geografis

Wilayah Provinsi Gorontalo terletak di antara 0.19° - 1.15° Lintang Utara dan 121.23° - 123.43° Bujur Timur. Posisi provinsi ini berada di bagian utara pulau Sulawesi yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah di sebelah barat. Sedangkan di sebelah utaranya berhadapan langsung dengan laut Sulawesi dan di sebelah selatan dengan Teluk Tomini.

Luas Wilayah

Secara keseluruhan Provinsi Gorontalo tercatat memiliki wilayah seluas 12.215,44 km². Jika dibandingkan dengan luas wilayah Indonesia maka Provinsi ini hanya seluas 0.64%. Provinsi Gorontalo terdiri dari enam daerah kab/kota, yaitu: Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Boolemo, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Bone Bolango, dan Kabupaten Gorontalo Utara.⁵⁴

Penduduk Gorontalo

Jumlah penduduk Provinsi Gorontalo berdasarkan data statistik tahun 2005 sebanyak 896.004 jiwa yang tersebar di lima wilayah kabupaten/kota.⁵⁵ Jumlah penduduk masing-masing kabupaten/kota sebagai berikut: Kabupaten Boolemo 106.790 jiwa, Kabupaten Gorontalo 416.224 jiwa, Kabupaten Pohuwato 106.379 jiwa, Kabupaten

⁵³Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

⁵⁴Gorontalo Dalam Angka 2006

⁵⁵Sekarang enam wilayah Kab/Kota dengan bertambah Kabupaten Gorontalo Utara sebagai Kabupaten baru pecahan dari Kabupaten Gorontalo.

Bone Bolango 123.300 jiwa dan Kota Gorontalo sebanyak 156.390 jiwa.

Disebutkan telah terjadi penurunan jumlah kelahiran namun tingkat pertumbuhan penduduk di Provinsi Gorontalo masih berkisar pada angka 1.83 %. Hal ini disebabkan karena adanya migrasi penduduk yang masuk ke Povinsi ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) terutama penempatan pejabat pemerintah baik dari pusat maupun dari provinsi-provinsi lain dan sebagai provinsi baru merupakan daerah tujuan tenaga kerja untuk mencari kerja dan berusaha.⁵⁶

Jumlah penduduk bila dilihat dari penganut agama Islam, Kristen, Katolik, Hindu dan Buddha masing-masing pada tahun 2002 – 2005 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah Penduduk Menurut Agama

Di Provinsi Gorontalo Tahun 2002 – 2005

No.	Agama	T a h u n			
		2002	2003	2004	2005
1.	Islam	872.948	894.771	903.710	921.784
2.	Kristen	16.387	16.796	16.779	19.706
3.	Katolik	2.525	2.903	3.252	3.415
4.	Hindu	3.071	3.145	4.539	4.584
5.	Buddha	1.693	2.187	2.206	2.228
	Jumlah	896.624	919.802	930.486	951.717

Sumber Data: Departemen Agama Provinsi Gorontalo dalam Gorontalo
Dalam Angka 2006.

Terdapat perbedaan jumlah penduduk menurut perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) berdasarkan sensus tahun 2005 dengan data yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Gorontalo. Namun melihat data jumlah jamaah haji yang diberangkatkan dari Provinsi Gorontalo pada tahun 2006 sebanyak 884 orang dan 2007 berjumlah 931 orang yang telah memenuhi kuota Provinsi 1% dari jumlah penduduk, maka data yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Provinsi Gorontalo lebih mendekati akurat.

⁵⁶Gorontalo Dalam Angka 2006 hal. 67

Jumlah jamaah haji yang diberangkatkan dari Provinsi Gorontalo dari tahun ke tahun mengalami peningkatan cukup signifikan. Berikut paparan jumlah jamaah dalam 6 (enam) tahun terakhir yaitu dari tahun 2002–2007 menurut jenis kelamin⁵⁷:

Tabel 2
Jumlah Jamaah Haji Provinsi Gorontalo
Per Kab/Kota Tahun 2002 – 2007

No	Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah	Keterangan
		L	P		
1	1422 H / 2002 M	84	154	238	
2	1423 H / 2003 M	139	261	400	
3	1424 H / 2004 M	190	320	500	
4	1425 H / 2005 M	340	568	914	
5	1426 H / 2006 M	313	493	805	
6	1427 H / 2006 M	352	524	876	
7	1428 H / 2007 M			941	Calon Haji

Sumber Data: Kanwil Departemen Agama Tahun 2007

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Haji di Kanwil Depag Provinsi Gorontalo

Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Gorontalo berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) 373/2002 pasal 19 bertipologi III B, terdiri dari 1 Kepala Kantor, 1 Kepala Bagian, 3 Kepala Bidang dan 3 Pembimas. Untuk urusan pelayanan haji tergabung dalam Bidang Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan Haji⁵⁸. Karena urusan penyelenggaraan haji tergabung dalam bidang urusan agama Islam maka tugas pokok dan fungsi Kepala Bidang tidak terlepas dari kedua urusan dimaksud yaitu:

- a. Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Kepenghuluhan dan Keluarga Sakinah, Ibadah Sosial, Pro-duk Halal, Kemitraan Umat, serta Penyelenggaraan Haji dan Umrah;

⁵⁷Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Depag Gorontalo Tahun 2007.

⁵⁸Kanwil Departemen Agama Propinsi Gorontalo.

- b. Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di Bidang Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan Haji.⁵⁹
- c. Bidang Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan Haji membawahi 4 (empat) seksi yaitu: Seksi Kepenghuluan dan Keluarga Sakinah, Seksi Produk Halal dan Kemitraan Umat, Seksi Pembinaan Haji dan Seksi Pelayanan Haji dan Umrah.

Dalam pembahasan ini hanya dua seksi yang ingin dipaparkan sesuai dengan tema pembahasan yaitu: Seksi Pembinaan Haji dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang masing-masing programnya pada tahun 2006 adalah sebagai berikut:

- a. Seksi Pembinaan Haji
 - 1). Menyusun program kerja seksi tahun 2007;
 - 2). Menata administrasi tata persuratan;
 - 3). Melaksanakan Penyelenggaraan Haji tahun 2007;
 - 4). Membentuk lembaga IPHI Provinsi Gorontalo;
 - 5). Mengadakan sosialisasi haji di Provinsi Gorontalo;
 - 6). Pembinaan dan penataran calon haji, Ketua Rombongan dan Ketua Ragu;
 - 7). Distribusi sarana bimbingan manasik haji;
 - 8). Melakukan koordinasi dengan IPHI Provinsi Gorontalo.
- b. Seksi Pelayanan Haji dan Umrah
 - 1). Menyusun program kerja seksi tahun 2006;
 - 2). Menata administrasi dan tata persuratan;
 - 3). Melakukan pelayanan haji dan umrah;
 - 4). Menyebarkan ketetapan besarnya BPIH;
 - 5). Melakukan koordinasi tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah;
 - 6). Mengadakan penerangan dan informasi tentang perjalanan haji dan umrah;
 - 7). Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan haji dan umrah melalui media cetak dan elektronik.

⁵⁹Pasal 20 KMA 373/2002.

Untuk program tahun 2007/2008 yang sedang berjalan dan pada saat penelitian ini dilakukan pencapaiannya sudah 60%. Tidak terdapat kendala yang berarti dalam menjalankan program yang telah disusun.

Jumlah pegawai pada Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji sebanyak 15 orang terdiri dari: 1 Kepala Bidang, Kasi Kepenghuluan 5 orang, Kasi Kemitraan dan Keluarga Sakinah 3 orang, Kasi Pembinaan Haji 2 orang dan Kasi Pelayanan Haji dan Umrah 4 orang. Anggaran operasional yang tersedia untuk Pembinaan Haji dan Pelayanan Haji dan Umrah sebesar Rp. 68.750.000,- yang masing-masing terinci dalam kegiatan sebagai berikut⁶⁰: Anggaran operasional yang tersedia untuk Seksi Pembinaan Haji sebesar Rp 37.500.000,- dan untuk Seksi Pelayanan Haji dan Umrah sebesar Rp. 31.250.000,- Jumlah keseluruhan untuk dua seksi yang membina dan melayani jamaah haji berjumlah Rp 68.750.000,- yang masing-masing terinci dalam kegiatan sebagai berikut⁶¹: Biaya untuk Seksi Pembinaan Haji antara lain digunakan untuk bimbingan ketua regu dan rombongan Rp 5000.000,-; biaya bimbingan manasik haji, Rp 17.500.000,- (5 kali); bimbingan paskah haji Rp 5000.000,- (5 kali), dan biaya rutin untuk rapat-rapat sebesar Rp 7.500.000,- (3 kali), biaya administrasi Rp 2.500.000,-. Sedangkan biaya untuk Seksi Pelayanan Haji dan Umrah di-gunakan untuk biaya pelayanan, penyuluhan dan pendaftaran sebesar Rp 1.250.000,-, biaya pengantaran dan penjemputan jamaah ke dan dari Embarkasi Rp 15.000.000,- (3 kali), biaya penyelesaian paspor Rp 7.500.000,- dan biaya SPPH Rp 7.500.000 (3 kali).

Dengan jumlah dana yang dikemukakan di atas jika dibandingkan dengan volume kerja dari kedua seksi ini masih dirasakan kurang karena mengingat wilayah jangkauan yang dicakup sangat luas terdiri dari 6 daerah kabupaten/kota.

Alat pendukung kelancaran tugas-tugas yang ada pada kedua seksi ini dari segi peralatan berupa komputer dirasakan cukup untuk di kantor dalam penyelesaian administrasi sedangkan untuk ke-

⁶⁰Kasi Pembinaan Haji Kanwil Agama Gorontalo.

⁶¹Kasi Pembinaan Haji Kanwil Departemen Agama Provinsi Gorontalo.

perluan di Asrama Haji belum ada baik komputer maupun alat-alat peraga lainnya.

Dari segi ruangan yang digunakan untuk melayani keperluan pembinaan maupun Pelayanan Haji dan Umrah dirasakan cukup memadai baik dilihat dari segi luas, kerapian, kebersihan, keteraturan dan keindahan penataan ruangan dalam penempatan alat-alat kantor.

Metode yang digunakan dalam menyampaikan informasi haji kepada masyarakat adalah melalui kesempatan-kesempatan dalam berceramah baik yang dilakukan oleh Kepala Bidang maupun Kepala-kepala Seksi. Selain itu diumumkan melalui media elektronik dan cetak seperti radio, televisi dan koran-koran.

Untuk penetapan porsi sudah menjadi kesepakatan nasional sesuai dengan pembagian kuota yang telah ditetapkan oleh Negara-negara yang tergabung dalam Organisasi Konferensi Islam (OKI) yaitu satu per mil ($1/1000$) dari jumlah penduduk yang beragama Islam.

Sedangkan untuk penetapan Kloter ditentukan melihat dari jumlah banyaknya jamaah perdaerah tempat tinggal. Jika tidak mencukupi 1 Kloter maka digabung dengan daerah lain. Untuk penentuan nomor kelompok terbang hal ini dibicarakan dengan provinsi lain yang tergabung dalam 1 embarkasi.

Hasil *qur'ah* disampaikan melalui Kepala Kandepag masing-masing yang selanjutnya oleh Kepala Kandepag disampaikan kepada calon jamaah haji melalui pengumuman di radio/media massa lainnya.

Pelaksanaan hasil *qur'ah* di Arab Saudi menurut pengalaman tahun-tahun lalu sering juga tidak sesuai dengan hasil yang telah diumumkan di Indonesia, namun demikian kebanyakan jamaah haji ikhlas menerima apa yang ditetapkan oleh pemerintah.

Prosedur yang ditempuh dalam rekrutmen petugas haji di Saudi Arabia, untuk wilayah Gorontalo dari hasil wawancara dengan berbagai informan yang terdiri dari para pegawai Departemen Agama Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa sampai saat ini dirasakan kurang terbuka dan persyaratan yang tidak jelas, peng-

angkatan petugas masih menjadi wewenang Kepala Kantor Wilayah dengan cara menunjuk langsung para calon petugas baik untuk petugas kloter maupun petugas non kloter.

Sedangkan persyaratan yang seharusnya dimiliki oleh calon petugas adalah memiliki jiwa kepemimpinan, kepribadian, percaya diri, mempunyai ketrampilan khusus, untuk calon pembimbing ibadah haji diharuskan yang telah pernah melaksanakan ibadah haji, sedangkan untuk calon petugas kloter tidak harus yang sudah pernah haji.⁶²

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan para karyawan yang menangani perhajian adalah dengan banyak memberikan bimbingan langsung dari para atasan maupun dengan mengikutsertakan mereka pada pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Jakarta.

Jumlah biaya yang dikenakan kepada setiap jamaah untuk transportasi lokal menuju embarkasi di Makassar untuk tahun 2006/2007 lalu sebesar Rp. 1.875.000,- untuk tahun 1428 H/2007 ini sampai penelitian ini dilakukan, belum ada ketetapan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah (Pemda) Gorontalo. Prosedur penetapan biaya lokal atas usulan dari pihak penerbangan kepada Gubernur kemudian dibahas bersama DPRD, Kanwil Departemen Agama tidak diikutsertakan. Penetapan harga tiket lokal yang dianggap terlalu tinggi disebabkan karena penerbangan menggunakan sistem carteran bukan regular.⁶³

Untuk wilayah Provinsi Gorontalo keberadaan Sisko-hat masih terfokus di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi. Dari segi jumlah pegawai yang menangani langsung berjumlah 4 orang, dengan peralatan komputer, ruang kerja, sambungan telepon dan penerangan yang sudah cukup memadai. Adapun kegiatan yang dilakukan selain mengentri data calon jamaah yang telah mendaftarkan diri melalui Surat Pendaftaran Perjalanan Haji (SPPH), memantau jumlah jamaah yang sudah melunasi BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji), memonitor perkembangan jumlah jamaah, juga mengentri data jamaah ke dalam blangko Paspor Haji untuk di

⁶²Wawancara dg Kabid Urais dan Peny. Haji dan Umrah tgl. 29 Agustus 2007.

⁶³ Ibid.

print. Dalam penanganan Paspor Haji semuanya masih terfokus di Kantor Wilayah (Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah), dalam hal penempelan foto dan pengecekan data-data jamaah haji, belum didistribusikan kepada Kandepag masing-masing karena dianggap masih bisa ditangani oleh para petugas yang ada pada Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi. Ada sedikit kendala dengan SISKOHAT ketika dibutuhkan data-data jama'ah haji per Kabupaten tidak dapat terpenuhi disebabkan sistemnya masih menggunakan data kabupaten yang lama.

2. Manajemen Pelayanan Haji di Kandepag Kota Gorontalo

Sesuai dengan KMA No. 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah tertera sbb:

- a. Walikota adalah Koordinator Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- b. Kepala Kantor Departemen Agama adalah sebagai Kepala Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- c. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah sebagai Sekretaris Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Tupoksi Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Gorontalo adalah:

- a. Melakukan Pelayanan dan Pembinaan di Bidang Penyuluhan Haji dan Umrah;
- b. Melakukan Bimbingan Jamaah dan Petugas;
- c. Menata Dokumen dan Perjalanan Haji;
- d. Perbekalan dan Akomodasi Haji;
- e. Pembinaan terhadap KBIH dan Pasca Haji.

Untuk melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji baik dari segi pelayanan maupun pembimbingan terhadap calon jemaah yang berasal dari latar belakang beragam baik dari pendidikan, status sosial dll, maka seorang pemimpin harus memiliki kepribadian yang kuat, percaya diri dan murah hati dalam melayani calon jamaah haji yang memiliki karakter berbeda-beda, serta harus memiliki kepekaan sosial, pengetahuan yang luas mengenai perhajian dan dapat mengelola setiap persoalan yang muncul mengingat daya kritis ma-

syarakat saat ini semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi dewasa ini.

Seperti disebutkan di atas bahwa proses penyelesaian paspor untuk wilayah Provinsi Gorontalo masih ditangani oleh Kantor Wilayah Departemen Agama, seperti penempelan foto dan pengecekan keakuratan data-data calon jamaah yang seharusnya menjadi porsi Kandepag. Sedangkan untuk pemvisaan dilakukan oleh Kedutaan Besar Saudi Arabia di Jakarta melalui Direktur Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam melaksanakan bimbingan calon jamaah haji pelaksanaannya sesuai dengan yang telah dituangkan dalam program Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menurut petunjuk dan edaran yang disampaikan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu sebanyak 4 kali pertemuan pada tingkat Kandepag dan 10 kali pertemuan di tingkat kecamatan/KUA.

Untuk menyusun perencanaan kegiatan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kandepag Kota Gorontalo diketuai oleh Kepala Seksi sendiri dan dibantu oleh 2 orang staf baik untuk perencanaan tahun 2006/2007 maupun tahun 2007/2008. Kompetensi pelaksana penyusun perencanaan adalah: Sarjana S1 IAIN, Sarjana Sosial dan Sarjana Muda. Jenis perencanaan terdiri dari:

- a. Pembinaan/Bimbingan mencakup: Kegiatan apa yang akan dilaksanakan, tujuan/sasaran, peserta, materi, sarana, tempat dan waktu, metode dan biaya. Prinsip yang digunakan adalah mengacu pada tugas pokok dan fungsi seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- b. Pelayanan, mencakup: Pelayanan kesehatan oleh Dinkes, Pelayanan pembekalan, Pelayanan transportasi jamaah.

Adapun realisasi dari rencana kegiatan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi pendaftaran haji dengan mengundang seluruh Kepala Kelurahan se-Kota Gorontalo dan Kepala-kepala Seksi yang ada pada Kandepag Kota Gorontalo. Materi yang disampaikan antara lain: Prosedur Pendaftaran Haji serta Hikmah Ibadah Haji;

2) Kegiatan bimbingan untuk calon jemaah haji:

- a. Dilaksanakan secara massal sesuai dengan petunjuk;
- b. Tempat dan waktu di Masjid Agung Baiturrahman dari Pukul 08.00 s.d. 11.30.

Prosedur pendaftaran haji berjalan sebagaimana telah ditetapkan, namun masih sering terjadi kesalahan-kesalahan prosedur seperti:

- 1) Calon jemaah datang ke bagian pendaftaran dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan yaitu KTP asli dan foto copy, pas photo, surat tanda sehat dari Puskesmas, selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Perjalanan Haji (SPPH) ;
- 2) Calon jemaah setor ke Bank Penerima Setoran (BPS) yang telah ditunjuk;
 - a. Kembali lagi ke Kandepag menyerahkan bukti setoran;
 - b. Menunggu pengumuman besaran BPIH dan melunasi kekurangan pada BPS;
 - c. Kembali ke Kandepag dengan menyerahkan bukti lunas BPIH sekaligus memenuhi persyaratan-persyaratan yang belum lengkap.

Untuk membatasi jumlah jemaah haji yang pada tahun ini saja sampai waktu penelitian dilakukan sudah terdapat *waiting list* untuk tahun 2008 sebanyak 700 an jemaah, maka akan diusulkan agar pada waktu pendaftaran membawa surat keterangan dari keluarga yang menyatakan bahwa belum pernah melaksanakan ibadah haji.

Adapun kegiatan dan biaya yang diperuntukkan dari DIPA Kantor Departemen Agama Kota Gorontalo untuk Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Kegiatan dan Anggaran
Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Kantor Departemen Agama Kota Gorontalo
Tahun 2007

No.	Kegiatan	Vol.	Biaya Rp.	Jmlh	Ket.
1.	Pembinaan dan Koordiasi	2	3.500.000	7.000.000,-	
2.	Sosialisasi dan Penyuluhan Pendaftaran Haji	2	5.000.000	10.000.000	
3.	Pengantaran dan Penjemput-an Jamaah ke Embarkasi	2	5.000.000	10.000.000	
4.	Bimbingan Ketua Regu dan Rombongan	2	3.700.000	7.400.000	
5.	Bimbingan dan Mansik Haji	1	8.500.000	8.500.000	
	Jumlah:			25.700.000	

Sumber: Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandep Kota Gorontalo

Dalam menjalankan tugas-tugas atau kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan seperti disebut diatas dibantu oleh 3 (tiga) orang staf dua perempuan dan satu orang laki-laki. Menurut pengakuan Kepala Seksi jumlah staf yang diperlukan masih terasa kurang. Sedangkan dari segi sarana dan prasarana juga masih dirasakan sangat kurang memadai, kantor hanya memiliki 1 (satu) unit komputer yang menurut pengakuan Kepala Seksi ini pun berupa pinjaman. Di lihat dari luas ruangan sangat tidak memadai hanya berukuran berkisar 4 x 7 meter, sehingga ketika melayani tamu-tamu yang akan mendaftar dengan terpaksa tamu-tamu yang sudah lebih dahulu harus cepat-cepat meninggalkan ruangan atau bersempit-sempitan.

Faktor pendukung yang dirasakan dalam pelaksanaan operasional haji adalah adanya kerjasama dan koordinasi yang kuat antar instansi terkait baik dalam pelaksanaan bimbingan maupun dalam pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dengan Lurah, Camat, dan Pemkot. Ada pelepasan jamaah di kelurahan dan di kecamatan sedangkan Pemkot membantu transport lokal. Hal-hal yang dianggap sebagai faktor penghambat di antaranya: peralatan untuk pengolahan data administrasi kurang, ruangan tempat bekerja yang terlalu sempit dan anggaran yang masih kurang memadai.

Untuk perekrutmen petugas haji menurut pengakuan Kepala Seksi hal ini menjadi wewenang Kepala Kantor Wilayah dengan menunjuk langsung dan diikutsertakan tes baik untuk petugas kloter maupun petugas non kloter.

Untuk penetapan kloter dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Depatemen Agama Provinsi.

Pelaksanaan kesehatan dilakukan dalam 3 tahap masing-masing: Tahap I pemeriksaan awal di Puskesmas setempat sebagai salah satu persyaratan waktu pendaftaran, prosedur yang benar adalah ke Puskesmas (kesehatan) terlebih dahulu namun yang terjadi sebaliknya mendaftar terlebih dahulu baru periksa kesehatan. Tahap II pemeriksaan yang cukup lengkap yaitu Ronsen, Jantung, paru-paru dll. Pemeriksaan ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Pemerintah dengan dr. Spesialis seluruh jamaah yang telah berumur lebih dari 40 tahun harus di ronsen jika sudah 60 tahun ada tes kebugaran dan harus ada pendamping. Untuk suntik vaksin Meningitis dilakukan di Dinas Kesehatan Kota (sampai penelitian ini dilakukan untuk suntik vaksin Meningitis belum dilakukan karena obatnya belum sampai di Gorontalo dari Jakarta). Untuk biaya pemeriksaan ini baik yang dilakukan di Puskesmas, Dinas Kesehatan maupun di Rumah Sakit Umum ditetapkan melalui Keputusan Walikota Gorontalo Nomor: 1730 tahun 2003 tentang Pemeriksaan Kesehatan Jama'ah Calon Haji tanggal 4 Desember 2003. Komponen Biaya Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Calon Haji di atur sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Kesehatan oleh Medis Rp. 30.000,-
- b. Plano Test (untuk WUS) Rp. 20.000,-

Sedangkan suntikan untuk flu merupakan anjuran saja tidak diwajibkan dan jika dilakukan maka biaya langsung kepada dokter bersangkutan sebesar Rp. 150.000 – Rp. 175.000,-.

Adapun jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan mencakup:

1. Penyuluhan Kesehatan;
2. Pemeriksaan Kesehatan;
3. Tes Kehamilan;
4. Suntik Vaksinasi;
5. Buku Kesehatan.

Berkenaan dengan buku yang sering terlambat pembagiannya maka Dinas Kesehatan Kota Gorontalo mengantisipasinya

dengan membuat blangko dengan format seperti dalam buku kesehatan jika bukunya sudah datang maka baru dipindahkan. Untuk pembagiannya ke jamaah calon haji karena jika diberikan setelah pemeriksaan sering hilang oleh jama'ah maka sekarang diberikan sekaligus di embarkasi bersamaan dengan dokumen lainnya seperti Paspor.⁶⁴

3. Pelaksanaan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

Kota Selatan dan Kecamatan Kota Utara/Tengah

Dalam memotivasi masyarakat untuk melaksanakan rukun Islam ke lima berbagai peran dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan melalui kesempatan ceramah-ceramah agama yang dilakukan oleh Kepala Kantor atau penghulu maupun para penyuluh yang bertugas di Kecamatan Kota Utara/Tengah dan Selatan Kota Gorontalo pada berbagai kesempatan misalnya dalam kesempatan memberikan penasehatan perkawinan atau kursus calon pengantin (Suscatin), pada kesempatan memberikan ceramah pada peringatan hari-hari besar keagamaan sekaligus mensosialisasikan berbagai peraturan pemerintah.

Peran KUA dalam masa pendaftaran haji memberikan informasi tentang prosedur pendaftaran haji. Calon jama'ah haji biasanya mendatangi KUA menanyakan tentang prosedur pendaftaran haji, setelah diberikan penjelasan calon jama'ah bisa langsung menuju Kantor Departemen Agama Kota sendiri-sendiri maupun diantar oleh petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Saat ini tidak ada petugas atau pegawai KUA yang bertugas khusus untuk melayani jamaah haji, akan tetapi dirangkap oleh petugas yang ada. Bahkan pegawai KUA sendiri sangat terbatas misalnya pada Kantor Urusan Agama Kota Utara/Tengah Kota Gorontalo jumlah pegawai hanya 4 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala merangkap penghulu, 1 orang penghulu, dan 2 orang staf. Ada beberapa orang tenaga honor yang tidak mengikat karena bukan berasal dari APBN/APBD. Wilayah kerja Kepala Kantor Urusan Agama Kota

⁶⁴Wawancara dengan dr. H. Bobby Harun Ka Subdin P2MPL Dinkes Kota Gorontalo 27 Agustus 2007.

Utara juga masih mencakup Kecamatan Kota Tengah yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Kota Utara namun kantor dan pegawainya belum ada.

Pelaksanaan manasik haji di Kecamatan Kota Utara dan Selatan baru dilaksanakan pada tahun 2007 ini karena pada tahun 2006 pelaksanaan manasik haji dilakukan oleh Kasi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Departemen Agama Kota Gorontalo. Untuk tahun 1428 H/2007 M ini dilaksanakan oleh KUA, sesuai dengan surat Kepala Kanwil Departemen Agama Provinsi Gorontalo Nomor: Kw.30/2-c/Hj.001/1659/2007 tertanggal 28 Juni 2007, setelah memperhatikan surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: Dj. VII 2/2/Hj.01/1873/2007 tertanggal 8 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Haji Tahun 1428 H/2007 M pada poin D, di mana Pelaksanaan bimbingan terdiri dari bimbingan massal dan bimbingan kelompok.

Untuk bimbingan massal dilaksanakan oleh Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 4 (empat) kali. Sedangkan untuk bimbingan kelompok dilaksanakan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan di ibukota Kecamatan dengan jumlah bimbingan sebanyak 10 (sepuluh) kali pertemuan.

Melaksanakan tugas ini maka Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara telah menyiapkan rencana pelaksanaan bimbingan manasik haji untuk kelompok Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara/Tengah tahun 1428 H/2007 M dengan berkoordinasi bersama para Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Selatan yang mendapat tugas sama dengan menyusun Jadwal manasik haji dan Nara Sumbernya.

Bimbingan manasik haji di KUA-KUA ini diadakan mulai pada hari Rabu, tanggal 29 Agustus 2007 s.d 02 September 2007. Pelaksanaannya dilakukan sebanyak 10 (sepuluh) kali pertemuan yang pada setiap pertemuan dilakukan selama 2 jam, sehingga seluruh materi akan dilaksanakan selama 20 jam yang terbagi dalam 5 (lima) hari seperti jadwal berikut ini:

Tabel 5
Jadwal Manasik Haji
Tingkat Kecamatan Di Kota Gorontalo
Tahun 1428 H/2007 M

N0	Hari/Tgl	J a m	Materi	Pemateri	Tempat
1	Rabu, 29/08/07	07.30 – 09.30	Niat Haji dan Umrah, Thawaf, Sa'i dan Wukuf	H. Ison Salilama, M. Pd.I	Masjid Besar Nurul Jannah Kec. Kota Utara
		09.30 – 09.45	I s t i r a h a t	Panitia	
		09.45 – 11.45	Tawaf Ifadah dan Tawaf Wada'	H. Ison Salilama, M. Pd. I	
2	Kamis, 30/08/07	07.30 – 09.30	Panduan Perjalanan Haji (Persiapan di Tanah Air dan di Arab Saudi)	Ka. Kanwil Depag Gorontalo	
		09.30 – 09.45	I s t i r a h a t	Panitia	
		09.45 – 11.45	Kesehatan Jamaah	Dr. H. Medi serita	
3	Jum'at, 31/08/07	07.30 – 09.30	Hikmah Ibadah Haji	Ka. Kandepag Kt Gorontalo	
		09.30 – 09.45	I s t i r a h a t	Panitia	
		09.45 – 11.45	Pelestarian Haji Mambrur	H. Yahya Salilama, S. Ag	
4	Sabtu, 1/09/07	07.30 – 09.30	Hukum-Hukum Ibadah Haji	Drs. H. Abd. Muin Mooduto	
		09.30 – 09.45	I s t i r a h a t	Panitia	
		09.45 – 11.45	Akhlakul Karimah dan Adat Istiadat Bangsa Arab	H. Yasrullah, Lc	
5	Ahad, 02/09/07	07.00 – 11.15	Peragaan Manasik Haji	H. Hamka Arbi, M. Hi H. Yasrullah, Lc H. Alwin Toma, S. Ag	Lap. Damhil Ung

Sumber; Kepala KUA Kec. Kota Utara/Tengah dan Selatan

Jika kita melihat lampiran surat Kepala Kanwil Departemen Agama pada lampirannya yang merupakan salinan dari surat Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang ditandatangani oleh Direktur Pembinaan Haji maka pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan tidak memenuhi pedoman yang telah ditetapkan yaitu bimbingan kelompok dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan dengan 10 (sepuluh) kali pertemuan yaitu 10 (sepuluh) materi, masing-masing ditetapkan sebanyak 8 jam.

Dalam menyusun rencana kegiatan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama ini Kepala KUA dibantu oleh seorang Penghulu, seorang Penyuluh Agama dan seorang Staf. Penyusunan rencana dilakukan setelah mendapat informasi baik dari Kantor Departemen Agama Kota atau dari Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi berkenaan dengan waktu, biaya, materi dan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan manasik haji.

4. Manajemen Haji di Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan KMA No. 373 Tahun 2002, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Departemen Agama Kabupaten Gorontalo terdiri dari: 1 orang Kepala, 1 orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan 5 Kasi dan 1 orang Penyelenggara. Salah satu dari bagian struktur di atas adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Saat ini jumlah pegawai yang menangani urusan haji ini sebanyak 6 orang terdiri dari 1 orang Kepala dan 5 orang staf. Sebagai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kabupaten Gorontalo saat ini adalah: Dra. Hj. Maryam Hamid, M. PdI.

Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah: Melakukan Pelayanan Pembinaan di Bidang Penyuluhan Haji dan Umrah. Dan melakukan bimbingan jamaah dan petugas, menyelesaikan dokumen perjalanan haji, melakukan perbekalan dan akomodasi haji serta menyelenggarakan pembinaan KBIH dan Pasca Haji.

Kepimpinan dan Petugas Haji: Salah satu tugas berat negara yang dibebankan kepada Departemen Agama adalah mengatur dan melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji untuk umat Islam. Karena kegiatan ini menyangkut hajat banyak orang, maka penyelenggaraannya harus ditangani secara serius dan sungguh-sungguh. Untuk itu dalam melaksanakan tugas tersebut pimpinan dan petugas dituntut untuk berbuat secara profesional, memiliki kepribadian yang luhur, jujur/amanah, dan senantiasa meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan penyelenggaraan haji dengan mengikutsertakan petugas dalam setiap ada pelatihan baik tingkat provinsi maupun yang dilaksanakan di tingkat pusat.

Manajemen penyelesaian paspor baik dari perencanaan, pelaksanaan, biaya, waktu, tenaga dan peralatan semuanya dilaksana-

kan oleh Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Departemen Agama Gorontalo. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kabupaten Gorontalo hanya diminta menyiapkan data-data calon jamaah haji. Sedangkan untuk visa haji diberikan oleh Kedutaan Besar Saudi Arabia di Jakarta melalui Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Bimbingan Manasik Haji direncanakan melalui Rapat Koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Gorontalo, Bank Penerima Setoran (BPS), Kepala-kepala KUA se-Kabupaten, Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kabupaten dan Kecamatan dan KBIH Multazam Kecamatan Telaga. Pelaksanaan manasik haji untuk Kandepag sebanyak 4 kali telah dilaksanakan sebanyak 2 kali pada tanggal 4 dan 5 Agustus 2007. Untuk pelaksanaan di tingkat kecamatan oleh KUA sebanyak 10 Kali pertemuan akan dilaksanakan pada akhir Agustus 2007 dan 2 kali pertemuan oleh Kantor Departemen Agama direncanakan pada awal September 2007.⁶⁵

Perencanaan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kabupaten Gorontalo disusun melalui rapat Seksi yang melibatkan Kasi dan seluruh staf. Adapun jenis perencanaan adalah menyangkut program kerja dan kalender kerja Seksi Pelayanan Haji dan Umrah. Prinsip dan langkah-langkah penyusunan rencana mengacu pada hasil Rapat Kerja Daerah (Rakerda) Departemen Agama Kabupaten Gorontalo. Adapun Kegiatan-kegiatannya sbb:

- 1) Pendaftaran Calon Haji waktu sepanjang tahun;
- 2) Penyambutan jamaah haji musim haji tahun 1427 H/2006 M Minggu ke-3 Januari 2007;
- 3) Sosialisasi haji Maret dan April 2007;
- 4) Pertemuan Perdana dengan Calon Jamaah Haji waktu minggu I Juli 2007;
- 5) Pelaksanaan manasik haji waktu Agustus dan September 2007;
- 6) Pemantapan manasik haji waktu minggu ke-2 Nopember 2007;
- 7) Pelatihan Ketua Rombongan dan Ketua Regu Minggu 3 Nopember 2007;
- 8) Pemberangkatan Jamaah Calon Haji Musim Haji 1428 H/2007/2008 M bulan Desember 2007.

⁶⁵Catatan penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 s.d 30 Agustus

Realisasi dari perencanaan kegiatan sejauh ini dapat dilaksanakan sesuai dengan kalender kerja seperti pelaksanaan manasik haji pada bulan Agustus dan Septemeber 2007, sedangkan kegiatan-kegiatan lain akan dilaksanakan sesuai rencana.

Prosedur pendaftaran calon jamaah haji dilakukan sebagai berikut:

- a. Calon jamaah datang ke Kantor Departemen Agama melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan persyaratan-persyaratan yang diperlukan seperti Foto Copy KTP sebanyak 13 lembar, pas photo 3 x 4 10 lembar, surat keterangan sehat dari Puskesmas tempat domisili;
- b. Datang ke Kantor Departemen Agama Kabupaten untuk mengisi Surat Pendaftaran Perjalanan Haji (SPPH);
- c. Jamaah diarahkan ke Bank Penerima Setoran (BPS) terdekat, setelah menyetor untuk tahap I sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah); tanda bukti setoran tahap I diserahkan ke Kandepag cq Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (tempat pendaftaran) kemudian jamaah menunggu sampai ada informasi besarnya jumlah BPIH;
- d. Setelah ada informasi besarnya jumlah Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) jama'ah diundang untuk melunasi setoran tahap II; kemudian dokumen tanda perlunasan dan dokumen lainnya diteruskan ke Kantor Wilayah Departemen Agama Gorontalo untuk diproses selanjutnya.⁶⁶

Jumlah anggaran dan penggunaan dalam setiap kegiatan menyatu dalam DIPA Kandepag Kabupaten Gorontalo. Adapun rincian-nya adalah sbb:

1). Pembinaan dan Rapat Koordinasi	Rp. 3.500.000,-
2). Sosialisasi dan Penyuluhan	Rp. 5.000.000,-
3). Antar dan Jemput Jamaah ke Embarkasi	Rp. 5.000.000,-
4). Bimbingan Ketua Regu dan Rombongan	Rp. 3.700.000,-
5). Bimbingan <u>Manasik Haji</u>	<u>Rp. 8.500.000,-</u>
Jumlah:	Rp. 25.700.000,-

⁶⁶Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Gorontalo (tidak terdapat buku petunjuk resmi).

Jumlah pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Departemen Agama Kabupaten Gorontalo sebanyak 6 orang, dengan latar belakang pendidikannya sebagai berikut:

- 1 orang Kepala Seksi berpendidikan S2;
- 1 orang tenaga operator komputer dengan pendidikan S1;
- 2 orang tenaga pengadministrasian pendidikan SLTA;
- 2 orang seksi pelayanan berpendidikan SLTA.

Peralatan yang dimiliki saat ini selain 1 buah komputer lengkap dengan komponen lainnya, 1 buah kalkulator, dan alat pra-manasik haji serta peralatan lengkap perkantoran seperti meja dan kursi kerja masing-masing orang, meja kursi tamu, lemari dan mempunyai ruangan yang cukup luas tempat menerima para tamu dan calon jamaah untuk mendaftar;

Faktor-faktor pendukung terutama dukungan pemerintah Kabupaten Gorontalo dan kerjasama yang baik antar instansi terkait. Adapun faktor penghambat di antaranya:

- Belum adanya kendaraan operasional (roda dua apa lagi roda empat) untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- Dana operasional yang masih dianggap kurang;
- Ruangan yang pengap (luasnya cukup tapi tidak ada pendingin);
- Alat-alat penunjang untuk manasik haji seperti (alat visualisasi/ LCD).

Prosedur dan Kriteria rekrutmen petugas haji kloter maupun non kloter, sepenuhnya menjadi kewenangan Kepala Kanwil Departemen Agama Provinsi. Untuk Kandepag Kabupaten Gorontalo sudah selama 2 tahun terakhir ini tidak mendapatkan informasi mengenai rekrutmen petugas haji, sehingga selama musim haji 2006 dan 2007 (2 tahun terakhir) Kandepag Kabupaten Gorontalo tidak ada yang menjadi petugas haji baik kloter maupun non kloter.

Penentuan kloter ditetapkan oleh Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Gorontalo.

Proses pemeriksaan kesehatan dilakukan di Puskesmas kecamatan Limboto sebagai Pusat dari Kabupaten Gorontalo. Pemeriksaan dilaksanakan sebanyak 2 tahap. Tahap pertama, pemeriksaan dilakukan untuk memperoleh Surat Keterangan Sehat dengan be-

sarnya biaya Rp. 35.000,-. Pemeriksaan tahap kedua, Pemeriksaan kesehatan sekaligus penyuntikan Meningitis besarnya biaya Rp. 50.000,-, penentuan besarnya jumlah biaya pemeriksaan ini ditentukan oleh Peraturan Daerah (Perda)⁶⁷. Untuk calon jamaah yang berisiko tinggi (Risti) dirujuk kepada Rumah Sakit RM. Bunda dengan biaya disesuaikan dengan tarif yang berlaku.

Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) bagi jamaah calon haji Kabupaten Gorontalo tidak dipergunakan karena fasilitas asrama yang belum memadai jamaah calon haji lebih memilih berangkat dari rumah masing-masing terkecuali yang tempat tinggalnya terlalu jauh maka mereka disediakan Mess Haji.

Pembagian buku manasik haji tahun ini dapat didistribusikan lebih awal kepada jamaah calon haji dibanding dengan tahun lalu. Tahun ini untuk Kabupaten Gorontalo telah dibagikan pada tanggal 4 dan 5 Agustus 2007 lalu bersamaan dengan pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten sekaligus pembagian Regu dan Rombongan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka beberapa upaya telah dilakukan antara lain:

- Memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran Jamaah Calon Haji;
- Menyebarkan informasi berkenaan dengan haji termasuk tatacara pendaftaran melalui Radio Smek FM Limboto, Kabupaten Gorontalo;
- Melakukan sosialisasi tatacara pendaftaran calon jama'ah haji di beberapa kecamatan tertentu;
- Memfasilitasi pengadaan baju seragam nasional Jamaah Calon Haji, berkoordinasi dengan pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo.

Evaluasi terhadap kegiatan dan perencanaan yang telah dilakukan melalui rapat-rapat internal Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan rapat-rapat koordinasi tingkat Kandepag.

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kab. Gorontalo tanggal 28 Agustus 2007.

5. Manajemen Pelayanan Haji di Kantor KUA Kecamatan Telaga Biru

Peran Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu sangat besar dalam memotivasi masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, kesempatan yang digunakan pada saat-saat: pelayanan pernikahan, perwakafan, keluarga Sakinah, penyuluhan agama, majelis taklim, khutbah, karena berhadapan langsung masyarakat.

Peran KUA dalam Pendaftaran Haji, selain seperti disebutkan di atas jamaah calon haji sering datang ke KUA untuk menanyakan tatacara pendaftaran mereka biasanya setelah diberikan informasi langsung diarahkan ke Kantor Departemen Agama Kabupaten, karena Pendaftaran Haji ditangani Kandepag dalam hal ini Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Jumlah pegawai yang menangani Haji di KUA, belum ditetapkan secara permanen karena masih bersifat insidental dalam bentuk kepanitiaan, selain itu KUA telaga Biru baru tahun 2007 ini dilibatkan untuk menangani bimbingan Manasik Haji.

Perencanaan yang dirancang berkenaan dengan bimbingan manasik haji adalah mengadakan rapat koordinasi dengan KUA-KUA lainnya yang mendapat tugas menyelenggarakan manasik haji bersama Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk membahas hal-hal yang berkenaan dengan jadwal, materi, tempat dan biaya.

Metode bimbingan manasik haji adalah: ceramah, tanya jawab, peragaan haji dan praktek lapangan.

Biaya yang digunakan adalah dana yang diberikan oleh Kanwil Departemen Agama sebesar Rp. 90.000,- per jamaah, KUA Kecamatan Telaga Biru tidak memungut biaya tambahan.

Faktor pendukung semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan dukungan pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo, sebagai hambatan kurang jelasnya petunjuk dari pusat tentang pelaksanaan manasik haji berkaitan dengan materi, waktu dan dana seperti dengan dana Rp.9.000,- perjamaah perhari maka pelaksanaannya tidak dapat dilakukan sehari penuh karena konsumsi makan tidak terjangkau.

Pembinaan pasca haji dilaksanakan secara rutin dan bergilir setiap bulan berkoordinasi dengan IPHI Kecamatan. Selain itu setiap jamaah memiliki perkumpulan sendiri-sendiri sesuai dengan kesepakatan mereka pada saat melaksanakan ibadah haji.

6. Manajemen Pelayanan Haji di KUA Kecamatan Limboto

Peran Kepala KUA/Penyuluh Agama/Penghulu dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji adalah melalui kesempatan pada saat-saat memberikan ceramah di majelis taklim, ceramah umum, pembinaan takmir masjid, kursus calon pengantin.

Peran KUA dalam Pendaftaran Haji tidak ada selain mengarahkan mereka untuk langsung ke Kantor Departemen Agama Kabupaten.

Petugas yang menangani masalah khusus haji di KUA Limboto belum ada, yang ada petugas-petugas yang bersifat insidentil masuk dalam kepanitiaan pelaksanaan manasik haji.

Pelaksanaan kegiatan manasik haji pada tahun 2006/2007 dengan membentuk kepanitiaan di tingkat KUA melibatkan para pengurus IPHI Kecamatan dengan berkoordinasi dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag, biaya seperti yang diberikan oleh Kanwil Departemen Agama Provinsi. Untuk tahun 2007/2008 ini perencanaan telah disusun tinggal menunggu pelaksanaan.

Yang menyusun rencana pelaksanaan manasik haji Kepala KUA bersama panitia lain yang telah dibentuk dan berkoordinasi dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kabupaten Gorontalo.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 2006/2007 dilaksanakan dalam bentuk teori dan praktik, sedangkan untuk tahun 2007/2008 direncanakan sama seperti tahun 2006/2007.

Metode yang digunakan adalah dengan ceramah-ceramah, tanya jawab dan praktik lapangan.

Tidak ada biaya tambahan yang dipungut dari jamaah selain biaya yang diberikan oleh Kantor Wilayah Departemen Agama sesuai dengan Petunjuk Operasional (PO) dari pusat.

Faktor pendukung adalah adanya motivasi yang sangat kuat dari para calon jamaah haji, dan didukung oleh pemerintah Kecamatan dan instansi terkait. Sedangkan faktor penghambat kurangnya fasilitas alat praga manasik haji, terlambat turunnya dana operasional sehingga menimbulkan benturan dengan jadwal yang diadakan oleh Bank-bank Penerima Setoran (BPS), serta belum adanya petugas khusus di tingkat Kantor Urusan Agama (KUA) yang menangani masalah haji.

Pembinaan Pasca haji dilakukan secara bergiliran 1 bulan sekali perkelompok yang telah mereka bentuk setelah pulang haji, kegiatan ini dilakukan bersama Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) tingkat kecamatan. Materi yang diberikan berkenaan dengan bagaimana para jamaah haji mempertahankan kemabruran hajinya dan hal-hal yang berkenaan dengan kehidupan sehari-hari. Biaya sepenuhnya atas prakarsa/partisipasi masing-masing jamaah dengan kelompoknya masing-masing.

Kesimpulan

1. Kepala KUA telah cukup berperan dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji, tetapi peran itu masih bersifat insidental, hal ini disebabkan tidak tersedianya dana dan tenaga di KUA.
2. Bimbingan manasik haji mulai tahun ini mulai dilaksanakan di KUA, pada tahun sebelumnya masih dilaksanakan oleh Seksi Haji dan Umrah di Kandepag, kecuali untuk Kabupaten Gorontalo. Pelaksanaan bimbingan hanya dilakukan selama empat hari, bertempat di masjid. Hal itu dilakukan karena dana yang berjumlah Rp 70.000,- perjamaah tidak mencukupi bila dilaksanakan selama sepuluh hari. Tetapi hal itu dapat ditutupi melalui bimbingan yang dilaksanakan oleh Bank, dan secara kelompok atas inisiatif jamaah sendiri.
3. Secara administratif di Kandepag sudah siap, hanya yang dirasakan masih kurang pada sebagian Kandepag adalah ruangan yang sempit dan tenaga yang dirasakan kurang (2 orang), sedangkan untuk Kandepag Kabupaten Gorontalo ruangan untuk melayani dan tenaganya sudah dirasakan cukup (4 orang). Yang dirasakan masih kurang adalah mengenai biaya operasional. Pe-

layanan pegawai terhadap jama'ah tergolong cukup baik, satu jamaah dilayani dalam tempo hanya 10 menit. Dalam hal perencanaan masih disusun berdasarkan pengalaman masa lalu, tidak didasarkan atas pengkajian atau evaluasi. Mengenai pendaftaran jamaah dari daerah lain, pada tahun ini sudah tidak terdapat lagi, pada tahun ini ada lebih kurang 200an jamaah dari Provinsi Sulawesi Selatan yang dibatalkan pendaftarannya.

4. Kepala Kanwil dan Kepala Kandepag memerankan dirinya hanya sebagai konsultan dan pengambil keputusan akhir, sedangkan yang sangat berperan adalah Kepala Bidang Haji dan Kepala Seksi Haji dan Umrah.
5. Dalam penyusunan regu, rombongan dan kloter, apa yang dilakukan oleh Bidang Haji dan Seksi Haji dan Umrah terlihat sudah baik. Regu dan rombongan disusun oleh Kandepag kabupaten/kota sedangkan kloter disusun oleh Kanwil/Kabid Haji. Karena jumlah jamaah tidak mencukupi tiga kloter, maka ada jamaah yang digabungkan dengan jamaah haji dari provinsi lain.
6. Prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan sudah dapat berjalan dengan baik, bahkan ada yang digratiskan (Kabupaten Gorontalo), selain itu biaya pemeriksaan ditetapkan melalui Perda. Perhatian Pemerintah Daerah sangat besar terhadap pelayanan terhadap jamaah, bahkan ada daerah yang membantu uang sebesar Rp 500.000,- untuk setiap jamaah yang berangkat menunaikan ibadah haji.
7. Penetapan petugas haji masih dirasakan oleh karyawan kurang adil, karena tidak dilakukan secara terbuka. Mereka yang ikut tes hanya berdasarkan mereka yang dipanggil oleh Kepala Kanwil. Mengenai Siskohat belum dapat berjalan sepenuhnya, di mana data jamaah perkabupaten belum dapat diakses, karena kode posnya masih data kecamatan, sedangkan kecamatan tersebut sudah dimekarkan menjadi kabupaten baru. Proses pemvisaan dapat berjalan baik, karena proses penyelesaian paspor dapat dilakukan dengan cepat, dan segera dikirim ke Jakarta.
8. Pembinaan pasca haji berjalan dengan baik, di mana masing-masing rombongan membentuk kelompok-kelompok tersendiri, Departemen Agama dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia,

hanya memotivasi agar jamaah dapat membentuk kelompok-kelompok tersebut.

Saran-saran

1. Agar Kepala KUA lebih optimal dalam melaksanakan sosialisasi haji, maka perlu dibuat regulasi tentang tugas KUA dalam mensosialisasi peraturan pemerintah tentang haji, bila memungkinkan disediakan anggaran yang memadai. Selama ini anggaran KUA masih tergantung pada anggaran Kandepag.
2. Perlu ada kejelasan, bimbingan manasik haji yang diadakan oleh KUA itu selama 10 hari atau 10 sesi (materi). Sebab bila harus dilaksanakan selama sepuluh hari dengan jumlah biaya yang tersedia jelas tidak mungkin untuk dilaksanakan.
3. Agar pelayanan terasa nyaman maka perlu disediakan ruangan yang memadai, dan disediakan tenaga yang cukup sesuai kebutuhan. Agar Siskohat dapat berfungsi perlu diadakan pendekatan dengan Kantor Pos setempat agar dapat merubah kode posnya.
4. Agar Kepala Kanwil dan Kepala Kandepag bertindak sebagai komandan dalam pelaksanaan haji dan selalu memberikan pembinaan, bimbingan, dan pengawasan kepada bawahannya.
5. Agar petugas PPIH benar-benar berkualitas, maka sebaiknya penetapan tenaga PPIH berdasarkan hasil uji kemampuan dan keterampilan bukan berdasarkan keinginan pimpinan.
6. Sebaiknya dalam pembinaan pasca haji, pihak Departemen Agama tidak hanya bertindak sebagai motivator, tetapi juga bertindak sebagai fasilitator dan dinamisator.

DAFTAR BACAAN

- Blan Chard, Kenneth and Hersey Paul, *Management of Organisational Behavior; Utilizing Human Resouces* (New Jersey: Printice Hall, 1982).

- Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo, Gorontalo Dalam Angka 2006
- Bidang Urais dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Depag Gorontalo Tahun 2007
- Choirul Fuad Yusuf dkk, *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Jakarta, 2004.
- Desain Operasional Penelitian tentang Pelayanan terhadap Khonghucu, Buddha dan Kristen*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Dirjen Penyelenggaran Haji dan Umrah, *Kesimpulan Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1427H/2006M*, yang diadakan di Hotel Sheraton, pada tanggal 11-12 Maret 2007.
- Lahaji, *Peta Kerukunan Kota Gorontalo*, STAIN Gorontalo, 2005.
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, *Pandangan Masyarakat terhadap Layanan Ibadah Haji oleh Pemerintah*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Balitbang Agama dan Diklat Keagamaan, Jakarta, 2003.
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan NON KBIH di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, *Ketergantungan Calon Jamaah Haji Terhadap KBIH*, Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998.
- Tim Pusklat Pegawai: *Pelayanan Prima*, Departemen Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Pusat Pendidikan dan Latihan, Jakarta, 2006.
- Tohopi R. *Penelusuran Sejarah dan Perkembangan Pendidikan Tinggi Agama (PTA) di Gorontalo*, STAIN Gorontalo, 2004.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI KOTA MAKASSAR

Imam Syaukani & Fakhruddin M⁶⁸

A. Profil Jamaah Haji Provinsi Sulawesi Selatan (1427 H dan 1428 H)

Perkembangan jumlah jamaah haji sejak tahun 2003 s.d. 2007 terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2003 sebanyak 18.667 orang, tahun 2004 sebanyak 20.732 orang, tahun 2005 sebanyak 20.666 orang, tahun 1427 H/ 2006 M sebanyak 20.683 orang, dan tahun 1428 H/ 2007 M sebanyak 25.101 orang. Kenaikan ini menunjukkan bahwa animo masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi. Namun, animo masyarakat yang tinggi ini tidak direspon dengan kebijakan pemerintah yang memadai. Berdasarkan kebijakan pemerintah yang menetapkan kuota terbatas dengan ketentuan 1/1000 jumlah penduduk pada provinsi dan kabupaten/kota yang bersangkutan, maka dengan jumlah penduduk 6,8 juta orang, provinsi ini hanya memperoleh kuota sebanyak 6000-7000 orang saja. Jumlah jamaah haji pada tahun 1427 H/2006 M sebanyak 6.825 orang dan tahun 1428 H/2007 M sedikit mengalami kenaikan menjadi 7.123 orang.⁶⁹

Kebijakan ini memberikan dampak pada panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) calon jamaah haji di provinsi ini. Perlu diketahui, Sulawesi Selatan merupakan daerah dengan daftar tunggu haji terpanjang di luar Jawa. Panjangnya daftar tunggu Sulawesi Selatan,

⁶⁸Peneliti dan Litkayasa Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

⁶⁹Sistem penyelenggaraan haji merupakan bagian dari sistem perhajian internasional yang pada dasarnya ditentukan oleh pemerintah Arab Saudi sebagai tuan rumah. Salah satu ketentuan yang berlaku secara internasional adalah diberlakukannya penjatahan jumlah calon haji untuk setiap negara, berdasarkan jumlah penduduknya masing-masing dengan pertimbangan sekitar satu orang per seribu penduduk. Berdasarkan itu, maka Indonesia memperoleh calon jatah berkisar 200.000an jiwa Tim Penyusun, *Perspektif Penyelenggaraan Urusan Haji*, Rangkuman Seminar Tokoh Agama, Cendekiawan dan Anggota DPRD se-Kawasan Timur Indonesia, Hotel Sahid Jaya, 2525 Maret 2004 (Makassar: Balai Litbang Agama Makassar, 2004), hlm. 18.

yang hanya berpenduduk 6,8 juta jiwa ini, menempati urutan kedua setelah Jawa Timur dengan penduduk sekitar 33 juta jiwa. Daftar tunggu Sulawesi Selatan tak sebanding dengan kuota atau porsi yang diberikan pemerintah pusat. Data yang terhimpun, daftar tunggu Sulawesi Selatan terhitung Agustus ini mencapai 25.101 orang, tetapi kuota yang diberikan hanya 6.825. Dibandingkan dengan Jawa Timur, daftar tunggu propinsi ini memang mencapai 43.328 orang, tetapi kuota yang diberikan sebanyak 33.810 orang. Jika calon jamaah haji Jawa Timur hanya membutuhkan waktu tunggu setahun untuk bisa berangkat, warga Sulawesi Selatan harus antri selama tiga atau empat tahun. Panjangnya daftar tunggu ini membuat banyak warga Sulawesi Selatan tidak tahan. Bagi mereka yang cukup memiliki uang lebih me-milih haji *plus* dengan biaya yang dua kali lipat lebih besar.⁷⁰

Profil jamaah haji sangat bervariasi jika dilihat dari berbagai segi. Dilihat dari jenis kelamin, baik pada tahun 1427 H/2006 M maupun 1427 H/2007 M, jumlah jamaah perempuan lebih banyak (68,04%) dan (67,81%) dari pada jamaah lakilaki (31,96%) dan (32,19%). Banyaknya kaum perempuan melaksanakan ibadah haji mencuatkan beberapa hipotesis antara lain: jumlah penduduk memang banyak perempuan atau laki-laki lebih banyak mementingkan pekerjaan dibandingkan dari kaum perempuan.

Dari jenis pekerjaan, pada tahun 1427 H/2006 M, jamaah haji terbanyak adalah ibu rumah tangga (48,83%), disusul PNS (20,56%), pegawai swasta (11,51%), petani (8,92%), pedagang (5,56%), pelajar/mahasiswa (1,65%), pegawai BUMN (1,13%), TNI/POLRI (0,68%), dan lain-lain (1,17%). Sedangkan pada tahun 1428 H/2007 M, jamaah haji terbanyak masih dari ibu rumah tangga (46,38%), disusul PNS (19%), pegawai swasta (13,79%), petani (9,53%), pedagang (4,30%), pelajar/ mahasiswa (1,83%), pegawai BUMN (1,46%), TNI/POLRI (0,79%), dan lain-lain (2,54%).

Dilihat dari segi pendidikan, pada tahun 1427 H/2006 M, jumlah jamaah haji terbanyak hanya tamat SD (39,59%), kemudian disusul tamat SLTA (25,78%), tamat SLTP (14,49%), tamat S1 (12,48%), sarjana muda (5,90%), S2 (1,39%), S3 (0,14%), dan lain-

⁷⁰Tribun Makassar, Minggu, 26 Agustus 2007, hlm. 12.

lain (0,22). Sedangkan pada tahun 1428 H/2007 M, jumlah jamaah haji terbanyak masih dipegang tamatan SD (40,10%), disusul SLTA (25,36%), SLTP (13,21%), S1 (13,04%), sarjana muda (6,85%), serta S2 dan S3 masing-masing (1,33%). Data ini memberikan kesan bahwa jamaah haji Sulawesi Selatan umumnya berpendidikan rendah, karena memang jumlah haji terbanyak hanya tamat SD.

Dari segi umur, pada tahun 1427 H/2006 M, kebanyakan jamaah haji berumur muda yakni 50 tahun ke bawah (68,06%), kemudian disusul mereka yang berumur antara 51-60 tahun (19,17%) dan umur antara 61-70 tahun (10,03%). Sedangkan yang berumur 71 tahun ke atas (yang tergolong haji berisiko tinggi) secara persentase relatif kecil yakni sekitar (2,74%). Pada tahun 1428 H/2007 M, jamaah haji yang berumur 50 tahun ke bawah (66,58%), kemudian disusul mereka yang berumur antara 51-60 (19,55%) dan umur antara 61-70 tahun (13,61%). Sedangkan yang berumur 71 tahun ke atas (yang tergolong haji berisiko tinggi) (0,26%). Dibandingkan dengan tahun lalu, pada tahun ini jumlah jamaah haji berisiko tinggi mengalami penurunan.⁷¹

B. Manajemen Pelayanan Haji

1. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan

Organisasi pelaksana penyelenggaraan ibadah haji di Kanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan adalah Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf, yang terdiri atas lima seksi, yaitu: Seksi Perjalanan dan Sarana, Seksi Penyuluhan Haji, Seksi Pembinaan Jamaah dan Petugas, Seksi Pembinaan Zakat dan Wakaf, dan Seksi Pemberdayaan Zakat dan Wakaf. Seperti terlihat, dari lima seksi itu hanya tiga seksi yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan ibadah haji. Bidang dan seksi-seksi itu mempunyai tugas pokok masing-masing. Uraian tugas pokok mereka tercantum dalam buku *Pedoman Kepegawaian* Kanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

⁷¹Tim Penyusun, *Laporan Operasional Haji Tahun 1427 H/2006 M dan 1428 H/ 2007 M* (Makassar: Pusat Informasi Haji, 2007).

an.⁷² Jumlah pegawai yang mengisi bidang ini adalah 18 orang, dengan tingkat pendidikan 15 orang bergelar sarjana dan 3 orang SLTA. Kepala Bidang bergolongan IV/b, masing-masing Kepala Seksi bergolongan III/d, dan para staf pelaksana bergolongan III/a sebanyak 7 orang, III/b sebanyak 3 orang, III/c sebanyak 1 orang, dan III/d sebanyak 3 orang. Bila diperhatikan, kendati ada tiga orang yang bukan lulusan sarjana tetapi mereka sudah bergolongan III. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka adalah para pegawai senior yang secara kualitatif patut diduga punya pengalaman yang cukup banyak dalam masalah perhajian.⁷³

Dalam menjalankan tugas pokok sehari-hari, mereka bertempat di Gedung Pusat Informasi Haji (PIH). Gedung ini berlantai tiga dengan pembagian: (1) lantai 1 untuk para penyuluh agama, penyimpanan alat-alat peraga dan buku-buku pedoman ibadah haji. Ruangan tampak kumuh karena barang dibiarkan berserakan tanpa tertata dan tampak berdebu; (2) lantai 2 untuk ruang kerja Kepala Bidang, para Kepala Seksi dan staf pelaksana. Ruangan relatif luas dengan penataan, ruang pejabat tidak berhubungan langsung dengan ruang staf pelaksana yang ada di bawah pengampuannya. Pada setiap meja pejabat diletakkan uraian tugas pokok, tetapi hal yang sama tidak dijumpai pada meja staf pelaksana; (3) lantai 3 untuk SISKOHAT, pemberkasan dokumen, visa, dan rapat koordinasi haji. Ruangan relatif luas tanpa pembatas kecuali ruang untuk pencetakan paspor dan *entering* data jamaah calon haji. Ruang SISKOHAT ini dilengkapi dengan sistem komputerisasi yang *online* ke SISKOHAT di Jakarta dan alat *passport printing* yang cukup baik. SISKOHAT ditangani oleh staf pelaksana khusus yang berlatar belakang sarjana komputer. Penempatan seorang sarjana komputer untuk menangani SISKOHAT menunjukkan bahwa sudah ada upaya untuk menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya. Hal ini tentu bermanfaat bagi efektivitas pelaksanaan pelayanan haji di tingkat kantor wilayah. Analisis yang sama berlaku pula terhadap salah satu pegawai bergelar sarjana ekonomi yang ditempatkan sebagai staf khusus Kepala Bidang untuk menangani masalah perencanaan,

⁷²Pedoman Kepegawaian Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan (2005).

⁷³Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

penghitungan, dan pertanggungjawaban keuangan di bawah pengawasan langsung Kepala Bidang. Kedua staf pelaksana khusus itu diberdayakan dari salah satu staf pelaksana Seksi Perjalanan dan Sarana serta Seksi Penyuluhan Haji.

Berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji tahun 1427 H/2006 M dan 1428 H/2007 M, Kepala Bidang menjelaskan, bahwa pada dasarnya hanya sebatas meneruskan perencanaan dan kebijakan yang telah dikeluarkan Menteri Agama atau Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada instansi di bawahnya.⁷⁴ Guna membuktikan apakah kebijakan Menteri Agama atau Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah direspon secara baik, peneliti berusaha melakukan analisis dokumen atau surat-surat. Analisis terhadap *Laporan Operasional Haji* tahun 1427 H/2006 M mengungkapkan bahwa sejak terbitnya Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2006 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1427 H/2006 M dan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/500 tahun 2006 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Makassar Tahun 1427 H/2006 M, pihak organisasi pelaksana mulai melakukan langkah-langkah kerja sesuai tugas dan wewenangnya masing-masing. Beberapa hal yang telah dilakukan dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 1427 H/2006 M adalah: *Pertama*, melakukan rapat-rapat koordinasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), baik secara internal maupun dengan Komisi E DPRD Sulawesi Selatan.

Kedua, melakukan pendaftaran calon jamaah haji. Pada bagian ini, pihak kantor wilayah telah mengeluarkan surat Kakanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan No. Kw.21.3/3/Hj.00/67/2006 tanggal 24 Mei 2006 perihal Calon Haji yang Sudah Haji sebagai tindak lanjut surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. Dt.I.V/3/Hj.05/1809/2006 tanggal 24 Mei 2006 perihal Pembimbing Ibadah dan Mahram Tahun 1427 H. Surat yang ditujukan kepada Kakandepag kab/kota se-Sulawesi Selatan itu antara lain berisi upaya pencegahan masuknya jamaah yang sudah berhaji ke dalam calon jamaah haji tahun 1427 H. Bilapun tetap mendaftar mereka harus dimasukkan dalam *waiting list*. Surat

⁷⁴Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

lainnya adalah No. Kw.21.3/3/Hj.00/86/2006 tanggal 7 Juni 2006 perihal Penjelasan Tambahan tentang Calon Jamaah yang Sudah Haji atau Berusia di Bawah 17 Tahun yang Mendaftar Sebelum 30 Maret 2005 sebagai respon terhadap surat Menteri Agama No. MA/90/2006 tanggal 6 Juni 2006 perihal sama dengan surat Kakanwil tersebut. Mencermati tanggal surat yang merespon dan yang direspon ternyata bedanya hanya 1 hari saja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi pelaksana dalam menindaklanjuti kebijakan pusat relatif baik. Ini tergambar juga pada aspek substansi yang diatur, relatif tidak menyimpang dari surat yang direspon.

Namun, setelah dicermati lebih jauh, daya respon Kanwil Departemen Agama dalam menindaklanjuti kebijakan tingkat pusat tampaknya tidak konsisten. Pada surat-surat yang lain membutuhkan waktu 45 hari, seperti surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. DT/I.IV/2/Hj. 01/2643/2006 tanggal 6 Juli 2006 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Haji Tahun 1427 H/2006 M dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/442 Tahun 2006 tanggal 27 September 2006 tentang Biaya Pemantapan Manasik Haji di Daerah Tahun 1427 H/2006 M, berisi antara lain: (1) menetapkan biaya pemantapan manasik haji daerah tahun 1427 H/2006 M sebesar Rp 103.000, (seratus tiga ribu rupiah) per jamaah pada setiap provinsi dengan rincian untuk kantor wilayah Rp 3.000, guna pelaksanaan kegiatan bimbingan/monitoring, Kantor Departemen Agama Kab/Kota Rp 30.000, guna pelaksanaan bimbingan massal sebanyak 4 (empat) kali dengan materi bimbingan (kebijakan pemerintah tentang perhajian 1 kali, pembentukan kloter, Ketua Regu dan Ketua Rombongan 1 kali, pelatihan Ketua Regu dan Ketua Rombongan 1 kali dan konsolidasi kloter 1 kali) dan KUA Rp 70.000, guna pertemuan kelompok sebanyak 10 (sepuluh) kali dengan materi bimbingan (panduan perjalanan haji 1 kali, bimbingan manasik haji 4 kali, peragaan manasik haji 1 kali, hikmah ibadah haji 1 kali, pelestarian haji mabrur 1 kali dan kesehatan dalam ibadah haji 1 kali, tata cara berbusana, mengenai tradisi dan budaya Arab 1 kali).

Berkaitan dengan Keputusan Dirjen di atas, peneliti menemukan realitas yang cukup menarik di tingkat Kanwil. Ketika ditanyakan kepada para Kepala Seksi tentang bagaimana realisasi keputusan

an tersebut di tingkat Kanwil, Kandepag, dan KUA, tampak mereka agak kebingungan menjawab. Mereka mengatakan bahwa mereka tidak tahu ada keputusan itu. Mereka berusaha mencari arsipnya tetapi tidak ditemukan. Dampak ketidaktahuan mereka itu menyebabkan aktivitas monitoring tidak dilakukan, karena dianggap tidak ada dana. Padahal jelas sekali bahwa merujuk Keputusan Dirjen tersebut, Kanwil Depag memperoleh alokasi dana Rp 3.000, per jamaah atau jumlah keseluruhannya mencapai Rp 20.475.000,- satu angka yang cukup besar. Tidak bisa dipastikan bagaimana kondisi ini bisa terjadi. Namun, itu realitas yang ditemukan di lapangan. Analisis yang bisa diungkapkan adalah lemahnya koordinasi atau kurangnya transparansi di tingkat pimpinan dan lemahnya pengarsipan surat-surat. Ada kemungkinan hal tersebut hanya diketahui oleh Kakanwil dan Kabid saja. Ini terbukti, peneliti menemui kesulitan ketika meminta salinan surat sejenis yang dikeluarkan untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1428 H/2007 M. Pada mulanya, Kabid menyampaikan bahwa surat yang dimaksud belum ditandatangani Kakanwil sehingga belum bisa diberikan salinannya. Namun, peneliti diberikan kesempatan untuk membaca draf surat dimaksud di mana dalam surat tersebut telah dijelaskan secara rinci alokasi dan cara pertanggungjawabannya. Sayang surat itu hingga peneliti-an selesai tidak sempat diperoleh salinannya, karena setiap diminta selalu dibilang masih di rumah Kakanwil dan tertinggal di rumah.

Tidak adanya monitoring mengakibatkan pihak Kanwil Depag tidak mengetahui secara persis faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji di tingkat daerah. Sehingga tidaklah aneh bila dalam laporan operasional haji tahun 1427 H/2006 M yang dilakukan Kanwil Depag, secara substantif, tidak menyinggung sama sekali efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan haji di tingkat Kandepag dan KUA. Mereka hanya menyarankan perbaikan yang sifatnya internal administratif, yakni: (1) pengentrian data calon jamaah haji oleh petugas BPS BPIH sering terjadi kesalahan kode pos, nama, tanggal lahir, jenis kelamin sehingga terjadi selisih data antara kabupaten/kota dengan SISKOHAT. Untuk itu, menyarankan agar petugas BPS BPIH lebih teliti dalam mengentri data calon jamaah haji; (2) masih adanya jamaah haji kehilangan barang bawaannya. Untuk itu, menyarankan agar seluruh instansi yang

terkait memperhatikan barang bawaan jamaah agar tidak terjadi lagi kehilangan; (3) menyarankan agar proses pengembalian THI dan BPIH bagi calon jamaah yang batal berangkat agar dipercepat; (4) menyarankan agar *kuota* Sulawesi Selatan musim haji tahun 1428 H/2007 M ditambah jumlahnya dari porsi sebelumnya karena animo masyarakat Sulawesi Selatan untuk menunaikan ibadah haji sangat besar; (5) organisasi pelaksana menyarankan agar fasilitas pembinaan berupa alat peraga pada masing-masing kab/kota perlu dilengkapi termasuk di asrama Embarkasi Hasanuddin Makassar; (6) mengingat pentingnya akreditasi, pembinaan KBIH dan penetapan pengorganisasian Karom dan Karu di kab/kota, kiranya perlu dapat mengalokasikan dana khusus untuk pembinaannya; (7) pemberian air zamzam dari pihak penerbangan kepada jamaah haji diharapkan agar diterima di Debarkasi masing-masing; (8) untuk tidak terjadi kelebihan barang bagasi jamaah, khusus-nya pada saat pemulangan, kiranya pihak penerbangan betul-betul menerapkan peraturan yang telah ditetapkan.⁷⁵

Pada saat penelitian ini dilakukan, Kanwil Dep. Agama tengah menyelesaikan paspor. Dalam rangka menghindari kesalahan dan mempercepat penyelesaian paspor, pihak Kanwil Dep. Agama telah membuat kebijakan, yakni memberikan kesempatan kepada Kandepag Kab/Kota yang letaknya jauh untuk menyelesaikan pelepasan di Kanwil Dep. Agama, kecuali untuk Kab. Gowa dan Kota Makassar. Kanwil menyediakan ruang dan meja khusus untuk penyelesaian paspor disertai pengawasan dari pihak Kanwil. Namun, peneliti mengamati bahwa proses pengawasan itu tidak dilakukan secara terus-menerus karena tidak ada orang yang ditugaskan secara khusus untuk mengawasi jalannya pelepasan oleh pihak Kandepag di Kanwil. Mungkin karena menganggap tempatnya berdekatan (masih dalam satu ruangan/gedung) sehingga bila ada kesulitan bisa langsung ditanyakan. Anggapan itu ternyata keliru, karena pegawai Kandepag Takalar telah mengambil inisiatif sendiri yang ternyata salah, yaitu stempel tidak mengenai foto. Ini menunjukkan koordinasi lemah, yakni meskipun semua orang menyatakan mendukung, tetapi dalam

⁷⁵Tim Penyusun, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1427 H/2006 M* (Makassar: Pusat Informasi Haji, 2007).

praktiknya tidak mudah untuk melaksanakannya, akibatnya timbul kelebihan (*surpluses*) dan kekurangan (*shortages*).

Atas kejadian tersebut, Kabid telah melakukan rapat koordinasi yang mempertanyakan mengapa kejadian itu bisa terjadi dan pemecahan masalah yang bisa dilakukan. Pada saat rapat itu digelar kebetulan peneliti mengikuti rapat tersebut staf pelaksana Kanwil melakukan pembelaan diri karena merasa telah memberikan penjelasan secara rinci mengenai apa yang harus dilakukan tim paspor dari daerah tersebut. Namun, atas terjadinya kesalahan tersebut mereka telah mengambil langkah-langkah teknis dengan memanggil Kepala Kandepag Takalar untuk membawa stempel. Sedangkan stempel yang terlanjur tercetak dihapus dengan menggunakan penghapus stempel. Hasilnya cukup baik sehingga paspor itu masih bisa dipakai. Agar peristiwa itu tidak terulang lagi, Kabid memerintahkan salah satu stafnya untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perpasporan yang dilakukan tim dari Kandepag Kab/ Kota.⁷⁶ Kabid memerintahkan kepada pegawai untuk betul-betul meneliti kembali “lembar merah” paspor yang meliputi nama, bin/binti, jenis kelamin, umur, alamat, dan foto. Jangan sampai terjadi kesalahan yang tidak perlu, karena hasil evaluasi tahun 1427 H sudah tidak ada lagi kesalahan.

Mencermati kasus di atas, aspek pengawasan ternyata sempat terlewatkan dalam manajemen pelayanan haji tahun 1428 H/2007 M, tetapi cepat dibenahi karena cepat melakukan rapat koordinasi. Pada kesempatan itu, Kabid juga menegaskan kembali untuk membagi habis pekerjaan kepada seluruh unit yang bertugas, membuat daftar “yang harus dikerjakan” oleh petugas kab/kota. Kabid juga memberikan target waktu agar paspor bisa diselesaikan seluruhnya sebelum bulan puasa tiba. Pada rapat tersebut tidak disinggung sama sekali masalah monitoring.

Guna memperlancar bimbingan jamaah haji, Kanwil Dep. Agama telah meneruskan surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. Dj.VII.2/2/Hj.01/1873/2007 tanggal 8 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Haji dengan mengeluarkan surat Kepala Kantor Wilayah Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan No.

⁷⁶Pengamatan sewaktu mengikuti rapat koordinasi antara Kabid Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf dengan seluruh staf pelaksana.

Kw.21.3./2/Hj.01/109/2007 tanggal 14 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M dan No. Kw.21.3./2/Hj.00/164/2007 tanggal 14 Agustus 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M.

Kedua surat itu ditujukan kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kab/Kota seSulawesi Selatan. Isi surat pertama antara lain: (1) menyusun rencana bimbingan; (2) bimbingan massal yang tergabung dalam 1 kloter (kab/kota) sebanyak 4 (empat) kali dengan metode: ceramah, tanya-jawab, peragaan, dan audio visual/film dan yang tergabung dalam 1 (satu) rombongan sebanyak 10 (sepuluh) kali dengan metode andragogi, yaitu calon jamaah haji membaca materi bimbingan kemudian didiskusikan. Isi surat kedua antara lain: (1) membuat jadwal dan pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji sebanyak 4 (empat) kali di tingkat kab/kota dan 10 (sepuluh) kali pada KUA Kecamatan; (2) pelaksanaan bimbingan akan dipantau tim dari Kantor Wilayah sambil menyalurkan dana operasional dan pembinaan pada Kandepag Kab/Kota dan KUA Kecamatan; (3) melaporkan pelaksanaan bimbingan sesuai hirarki yang ditentukan.⁷⁷

2. Kantor Departemen Agama Kota Makassar

Koordinator Penyelenggaraan Ibadah Haji Kota Makassar adalah Ir. Ilham Arief Sirajuddin, M.Sc selaku Walikota Makassar. Sedangkan Drs. Abd. Rahim Mas P. Sanjata, M.Ag sebagai Kepala Kandepag Kota Makassar selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji, sehingga seluruh kegiatan pelayanan haji dipusatkan di Kandepag Kota Makassar.

Organisasi pelaksana pelayanan haji di Kandepag Kota Makassar adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya berjumlah 12 orang dengan kualifikasi: Kepala Seksi (Penata Tk. I/III/d), staf pelaksana yang berpangkat/golongan Penata Tk. I/III/d berjumlah 1 orang, Penata Muda Tk. I/III/b sebanyak 3 orang, Penata Muda/III/a sebanyak 4

⁷⁷Pemantauan dan penyerahan uang operasional oleh kanwil belum dilakukan karena suratnya baru saja selesai. Tetapi pihak Kandepag Kab/Kota se-Sulawesi Selatan telah diperintahkan untuk menyerahkan rekening giro untuk transfer dana. Wawancara dengan Kabid Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

orang, Pengatur Muda/II/a sebanyak 2 orang, dan honorer sebanyak 2 orang. Dilihat dari jenis kelamin, pegawai laki-laki 8 orang dan perempuan 4 orang. Dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka ber-pedoman pada daftar uraian tugas yang telah dibuat oleh pimpinan. Mereka bekerja di ruangan tersendiri yang cukup luas. Pengaturan meja untuk para staf pelaksana dibuat “huruf U”, sedangkan Kasi ditempatkan tersendiri kendati hanya bersekat lemari.

Berkaitan dengan pelayanan haji tahun 1427 H/2006 M dan 1428 H/2007 M, sebagaimana Kanwil yang meneruskan kebijakan dari Departemen Agama pusat, maka Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Makassar juga hanya meneruskan kebijakan dari Kanwil.⁷⁸ Kegiatan mereka antara lain meneruskan surat dari Kanwil kepada KUA, pendaftaran calon jamaah haji, pembinaan manasik, penyelesaian paspor, menginformasikan ke ormas Islam/instansi lain, sosialisasi kepada jamaah untuk selalu menonton tayangan di TVRI tentang haji. Untuk menginformasikan masalah per-hajian kepada masyarakat, pihak Kandepag menggunakan papan pengumuman yang terletak di depan kantor. Tempatnya terbuka sehingga mudah dilihat tetapi daya jangkanya terbatas. Jamaah terpaksa harus datang sendiri ke kantor, padahal tidak semua bertempat tinggal dekat dengan Kandepag.

Mengawali penelitian di Kandepag Kota Makassar peneliti sudah mengalami kesulitan, karena mereka sangat lambat memberikan dokumen yang dibutuhkan. Ketika itu bisa dimaklumi karena mereka saat itu tampaknya cukup sibuk menyelesaikan paspor jamaah. Pengamatan lapangan mengungkapkan bahwa mereka membagi tugas kepada para pegawai untuk melakukan penelitian terhadap paspor, jangan sampai ada paspor yang salah/keliru. Mereka tampak sudah sangat terbiasa menangani perpasporan ini, cepat dan rapih. Realita itu tentu amat menggembirakan, yang berarti mereka cukup profesional menangani pekerjaan tersebut.

Anehnya, kerapihan mereka dalam menangani paspor ternyata tidak berimbas pada hal yang lain. Seperti terungkap di lapangan, mereka sama sekali tidak memiliki laporan operasional haji tahun

⁷⁸Wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Makassar.

1427 H/2006 M. Alasannya laporan sudah diserahkan kepada Kanwil. Ketika hal itu dikonfirmasi kepada pihak Kanwil ternyata mereka tidak merasa menerima laporan tersebut. Dalam penyusunan laporan tingkat provinsi, Kanwil banyak mengandalkan data yang terdapat di kanwil sendiri bukan dari daerah. Ketiadaan data/laporan daerah itu menurut pernyataan salah satu staf pelaksana di kanwil, karena memang laporan operasional haji di Kandepag kab/kota belum diwajibkan untuk diserahkan ke Kanwil. Penjelasan tersebut cukup membingungkan. Lalu, bagaimana pihak Kanwil membuat evaluasi atau perencanaan untuk musim haji yang akan datang bila laporan dari daerah tidak ada. Padahal, seperti telah disinggung di atas, ada petunjuk untuk melaporkan pelaksanaan bimbingan sesuai hirarki yang ditentukan.⁷⁹

Baru di akhir-akhir penelitian mereka mau menunjukkan laporan keuangan itupun *diembel-embeli* dengan perkataan bahwa laporan itu sudah lolos audit dari Inspektorat Jenderal. Jelas, laporan itu penting tetapi bukan itu yang dicari. Peneliti membutuhkan salinan laporan yang berisi operasional penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh Kandepag dan KUA. Guna meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji, Kakandepag telah menerbitkan beberapa surat seperti: Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Kota Makassar No. 133 Tahun 2007 tanggal 4 Juni 2007 tentang Pembagian Tugas Pelaksana Pendaftaran Calon Jamaah Haji Kota Makassar Tahun 1428 H /2007 M. Tugasnya: (1) melayani pendaftaran haji sampai penyelesaian paspor haji; (2) melayani pengalokasian buku manasik dan koper haji; (3) melayani surat-surat keterangan haji dan umrah; (4) melayani pelaksanaan manasik haji; dan (5) melayani informasi haji. Terbitnya keputusan ini menunjukkan bahwa ada perencanaan dan pengorganisasian agar pelayanan haji di tingkat Kandepag berjalan secara maksimal.

Keputusan itu kemudian dilengkapi dengan terbitnya Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Kota Makassar No. 133 A Tahun 2007 tanggal 7 Juni 2007 tentang Panitia Pelaksana Sosiali-

⁷⁹Pemantauan dan penyerahan uang operasional oleh kanwil belum dilakukan karena suratnya baru saja selesai. Tetapi pihak Kandepag Kab/Kota seSulawesi Selatan telah diperintahkan untuk menyerahkan rekening giro untuk transfer dana. Wawancara dengan Kabid Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

sasi Peraturan Presiden RI No. 20 Tahun 2007 tingkat Kota Makassar Tahun 1428 H/2007 M. Keputusan ini menjelaskan tentang uang lelah bagi panitia dan pembicara sebesar @ Rp 150.000, untuk koordinator 2 orang, Rp 125.000, untuk ketua, Rp 125.000, untuk wakil ketua, Rp 105.000, untuk sekretaris, Rp 105.000, untuk bendahara, @ Rp 95.000, untuk anggota 5 orang, dan @ Rp 250.000, untuk pembicara 2 orang. Pembicara masing-masing: Kepala Kandepag Kota Makassar/Kepala Staf Penyelenggara Ibadah Haji Kota Makassar dan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah/Sekretaris Penyelenggara Ibadah Haji Kota Makassar. Biaya untuk keperluan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada biaya DIPA ma.3310.0874.521114 Kandepag Kota Makassar Tahun Anggaran 2007.

Dalam rangka menindaklanjuti surat Kepala Kantor Wilayah Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan No. Kw.21.3/2/Hj.01/109/2007 tanggal 14 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M dan No. Kw.21.3./2/Hj.00/164/2007 tanggal 14 Agustus 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M, dikeluarkan Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Kota Makassar No. 211 Tahun 2007 tanggal 20 Agustus 2007 tentang Pembentukan Panitia dan Penatar Bimbingan Manasik Kelompok Kecamatan Calon Jamaah Haji Kota Makassar Tahun 1428 H/2007 M.

Pelaksanaan penataran/bimbingan manasik haji calon jamaah haji Kota Makassar Tahun 1428 H/2007 M dilakukan sejak hari Sabtu, 25 Agustus 2007 hingga Selasa, 11 September 2007. Tanggal 25-26 Agustus 2007 bimbingan manasik dilakukan di Masjid Raya Makassar yang diikuti oleh seluruh calon jamaah haji se-Kota Makassar. Bimbingan dilakukan dengan sistem ceramah, tanya jawab, dan praktik dengan materi di hari pertama: kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dan umrah, bimbingan kesehatan haji, hikmah ibadah haji; dan di hari kedua: doa, ziarah dan ibadah haji, proses perjalanan haji, bimbingan manasik haji. Organisasi pelaksana kegiatan ini adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Dep. Agama Kota Makassar.

Selanjutnya, dengan sistem bimbingan dan materi yang tidak jauh berbeda seperti yang dilakukan di tingkat kota, pada hari Senin, 27-28 Agustus 2007 bimbingan manasik haji dilakukan Masjid

Miftahul Khaer yang diikuti oleh seluruh jamaah haji yang berada di Kecamatan Makassar dan Mamajang. Organisasi pelaksana kegiatan ini adalah KUA Kec. Makassar dan Mamajang; tanggal 29-30 Agustus 2007 di Masjid Taqwa oleh KUA Ujung Tanah dan Wajo, tanggal 31 Agustus - 1 September 2007 di Masjid Nurul Kautsar oleh KUA Kec. Tamalate dan Mariso, tanggal 23 September 2007 di Masjid Ansar oleh KUA Kec. Bontoala dan Ujung Pandang, tanggal 25 September 2007 di Asrama Haji Sudiang oleh KUA Kec. Biringkanaya dan Tamalanrea, tanggal 27 September di Masjid Babussalam oleh Kec. Manggala dan Panakukang, tanggal 29 September 2007 di Masjid H.M. Asyik oleh KUA Kec. Rappocini, dan tanggal 30-31 September 2007 di Masjid Syura oleh KUA Kec. Tallo.⁸⁰

Mencermati uraian di atas, tampaknya pelaksanaan bimbingan manasik haji massal di Kota Makassar hanya dilakukan 2 kali dan KUA 2 kali. Situasi sama dilakukan pula pada pembimbingan manasik haji tahun 1427 H/2006 M. Perbedaan antara keduanya berkaitan dengan alokasi waktu. Pada tahun 1427 H/2006 M, pelatihan manasik haji mulai pukul 08.00 s.d. 14.00 WIT,⁸¹ sedangkan pada tahun 1428 H/2007 M, pelatihan manasik haji mulai pukul 09.30 s.d. 12.00 WIT. Terlihat ada penurunan jumlah jam tatap muka, yang berarti juga ada penurunan kualitas pelayanan pembimbingan ibadah haji. Dalam kerangka teori di atas, apa yang dilakukan organisasi pelaksana di Kandepag Kota Makassar tergolong *tokenisme*, yaitu kecenderungan sikap administrator yang menyatakan mendukung suatu kebijakan dari atas secara terbuka tetapi sebenarnya hanya melakukan sedikit sekali partisipasi dalam pelaksanaannya; atau tepatnya *procrastination*, yaitu bentuk partisipasi dengan penurunan mutu atau kualitas pelayanan.

Terjadinya *procrastination* semakin jelas ketika dikaitkan dengan kebijakan pemerintah tentang pembimbingan manasik haji yang tertuang dalam surat Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. Dj.VII.2/2/Hj.01/1873/2007 tanggal 8 Juni 2007 perihal Pelak-

⁸⁰Jadwal Pelaksanaan Penataran/Bimbingan Manasik Calon Jamaah Haji Kota Makassar Tahun 1428 H/2007 M.

⁸¹Jadwal Pelaksanaan Penataran/Bimbingan Manasik Calon Jamaah Haji Kota Makassar Tahun 1427 H/2006 M.

sanaan Bimbingan Calon Haji dan surat Kepala Kantor Wilayah Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan No. Kw.21.3/2/Hj.01/109/2007 tanggal 14 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M. Kedua surat itu menetapkan bahwa bimbingan calon jamaah haji di tingkat kab/kota sebanyak 4 (empat), tetapi ternyata hanya dilaksanakan 2 kali. Jelas terjadi kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*), yaitu kebijakan pimpinan ditafsirkan dan diteruskan oleh pembantu pimpinan secara berlainan dalam arus perintah pada bawahan sesuai pertimbangannya sendiri.

Persoalannya sekarang, bila telah terjadi *procrastination* dan *linkage of outhority* di tingkat Kandepag, lalu bagaimana manajemen pelayanan haji di tingkat KUA. Apakah akan mengalami imbas dari praktik birokrasi yang demikian?

Kantor Urusan Agama Kec. Wajo dan Bontoalla Kota Makassar

Sumber daya manusia KUA Kec. Wajo Kota Makassar terdiri atas: Drs. Muhajir HM, M.Si selaku Kepala KUA/Petugas Pencatat Nikah, dengan pangkat Penata Tk. I dan golongan III/d. Saat ini yang bersangkutan tengah menempuh jenjang doktor (S3) di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makassar; Sirajuddin, S.Ag selaku penghulu dengan pangkat Penata Muda dan golongan III/a; dan staf pelaksana: Dra. Fakhin (III/d), Dra. Darmawati (III/c), Ambo Sakko, S.Ag (III/c), Sarro Baddu (III/a), Nur Aliyah (II/a), dan Apriyanadi Narra (II/a).⁸²

Analisis dokumen mengungkapkan, bimbingan manasik calon jamaah haji di KUA Kec. Wajo dan Bontoalla sejak musim haji tahun 1427 H dan 1428 H hanya dilakukan dua kali sesuai jadwal yang telah dibuat oleh pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Dep. Agama Kota Makassar. Panitia di tingkat KUA hanya melaksanakan saja. Ironisnya mereka tidak pernah tahu tentang adanya Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/442 Tahun 2006 tanggal 27 September 2006 tentang Biaya

⁸²Struktur KUA Kecamatan Wajo Kota Makassar.

Pemantapan Manasik Haji di Daerah Tahun 1427 H/2006 M, berisi antara lain: (1) menetapkan biaya pemantapan manasik haji daerah tahun 1427 H/2006 M sebesar Rp 103.000, (seratus tiga ribu rupiah) per jamaah pada setiap provinsi dengan rincian untuk kantor wilayah Rp 3.000, kantor departemen agama kab/kota Rp 30.000, dan KUA Rp 70.000, . Mereka tidak pernah menerima salinan surat keputusan tersebut. Selaku panitia mereka hanya menerima sebesar Rp 180.000, sedangkan untuk biaya operasional bimbingan manasik haji langsung ditangani pihak Kandepag Kota Makassar. Mereka sebatas mengkoordinasikan untuk penyediaan tempat penataran dan pengumpulan jamaah. Kondisi yang sama terjadi pula di KUA Kec. Bontoalla Kota Makassar.⁸³

3. Kantor Departemen Agama Kab. Gowa

Organisasi pelaksana pelayanan haji di Kab. Gowa dilakukan oleh Kandepag Kab. Gowa, khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Sumber daya manusia yang terlibat dalam unit ini terdiri atas 3 pegawai tetap dan 2 tenaga sukarela. Dilihat dari jenis kelamin mereka terbagi menjadi laki-laki sebanyak 2 orang dan perempuan sebanyak 3 orang. Ruangan yang mereka tempati sangat kecil sehingga hanya bisa diisi oleh 5 orang itu saja. Bila ada penambahan pegawai bisa dipastikan sulit untuk menempatkan diri, kecuali dipindahkan ke tempat yang lebih luas. Ruangan tidak mempunyai kursi tamu sendiri, sehingga bila terlalu banyak tamu/calon jamaah haji pasti harus menanti di luar ruangan. Komputer yang dimiliki hanya satu buah. Tugas pokok masing-masing pegawai hanya dituliskan tangan.

Seperti rekannya dari Kandepag Kota Makassar, Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kab. Gowa menyatakan bahwa mereka hanya sebatas meneruskan kebijakan yang telah ditetapkan Pusat dan Kanwil, seperti dalam penyelesaian paspor. Kandepag Gowa termasuk yang diberikan dispensasi khusus oleh Kanwil untuk menyelesaikan paspor di kantornya sendiri. Pada saat pengamatan lapangan, pasporisasi telah selesai dilakukan. Jadi, suasana kantor

⁸³Wawancara dengan Kepala KUA Kec. Wajo dan Bontoalla.

tidak lagi sesibuk seperti di Kandepag Kota Makassar, yang ketika pengamatan lapangan dilakukan masih sibuk menyelesaikan tunggakan paspor.

Dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat tentang jumlah, tatacara dan batas akhir pembayaran ONH, Kepala Kandepag Kab. Gowa telah mengeluarkan surat No. Kd.21.02/3/Hj.01/687/2007 tanggal 12 Juni 2007 perihal Peraturan Presiden RI No. 20 Tahun 2007, yang ditujukan kepada Kepala KUA Kecamatan se-Kab. Gowa.

Dalam rangka menjamin pemberian pelayanan prima dalam bimbingan manasik haji, Kepala Kandepag Kab. Gowa telah mengeluarkan surat No. Kd.21.02/3/Hj.01/725/2007 tanggal 26 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 yang ditujukan kepada Kepala KUA Kecamatan se-Kab. Gowa. Surat ini merupakan tindak lanjut dari surat Kakanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan No. Kw.21.3/2/Hj.01/109/2007 tanggal 14 Juni 2007 perihal Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1428 H/2007 M. Sebagaimana telah diketahui, salah satu yang diatur dalam surat ini adalah frekuensi pelaksanaan bimbingan manasik haji, baik di tingkat Kandepag (4 kali) maupun KUA (10 kali) dengan masing-masing jumlah jam, yakni 8 jam per pertemuan.

Kantor Urusan Agama Kec. Somba Opu dan Pallangga/ Barombong Kab. Gowa

Konsistensi pelaksanaan kebijakan dari Kanwil, Kandepag hingga KUA di Kab. Gowa sangat terasa. Kepala KUA Kec. Somba Opu (Drs. Muchlis Ibrahim) dan Pallangga (Drs. Abdul Rahman) menjelaskan, bahwa mereka telah menerima surat-surat yang disebutkan di atas. Mereka juga telah menindak-lanjutnya dengan membuat kegiatan pembimbingan jamaah haji sebanyak 10 kali pertemuan.

Pada tahun 1427 H/2006 M, berdasarkan laporan yang mereka buat, pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji di KUA Kec. Somba Opu dilaksanakan mulai tanggal 26 Agustus s.d. 23 September 2006 (10 kali pertemuan), bertempat di majid Agung Syech Yu-

suf Sungguminasa dan Asrama Haji Sudiang Makassar. Kegiatan dan materi bimbingan adalah: panduan perjalanan haji (kegiatan di tanah air dan di tanah suci), kesehatan dalam ibadah haji, bimbingan manasik haji (*akhlaqul karimah*, karakteristik bangsa Arab), bimbingan manasik haji (niat haji dan umrah, thawaf), bimbingan manasik haji (Sai dan wukuf di Arafah), bimbingan manasik haji (mabit di Mina dan lontar jumrah, thawaf ifadhah dan wada), peragaan manasik haji (Thawaf, Sai), peragaan manasik haji (wukuf di Arafah, lontar jamarat), hikmah haji dan pelestarian haji mabrur.

Jumlah peserta bimbingan calon haji asal Kec. Somba Opu berjumlah 262 orang jamaah. Selain peserta dari Kec. Somba Opu, juga terdapat peserta lain yang ingin bergabung berasal dari Kec. Pallangga 3 orang, Kec. Barombong 1 orang dan Petugas (TPHI) 1 orang. Adapun pembimbing pada bimbingan calon jamaah haji Kec. Somba Opu terdiri atas pejabat di lingkungan Kandepag Kab. Gowa, Dinas Kesehatan, para tokoh agama dan tokoh masyarakat yang mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam membimbing jamaah haji.⁸⁴

Langkah yang tidak lebih sama dilakukan pula oleh KUA Kec. Pallangga. Pelaksanaan bimbingan yang dilakukan oleh KUA Kec. Pallangga bersamasama dengan KUA Kec. Barombong. Penggabungan ini karena jumlah calon jamaah hajinya terlalu sedikit, Kec. Pallangga sebanyak 63 orang dan Kec. Barombong sebanyak 18 orang. Tempat pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji tahun 1427 H/2006 M adalah di Masjid Nurul Izzah Cambaya Kec. Pallangga yang berlangsung selama 10 kali pertemuan.⁸⁵

Berkaitan dengan biaya pelaksanaan bimbingan manasik haji, kedua KUA tersebut memperolehnya dari Departemen Agama Pusat sebesar Rp 70.000, per orang (Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/442 Tahun 2006 tanggal 27 September 2006 tentang Biaya Pemantapan Manasik Haji di Daerah Tahun 1427 H/2006 M atau Rp 90.000, per orang pada pelaksanaan ibadah haji tahun 1428 H/2007 M.

⁸⁴Laporan Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Kec. Somba Opu Tahun 1427 H/2006 M.

⁸⁵Laporan Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Kec. Pallangga/Barombong Kab. Gowa Tahun 1427 H/2006 M.

C. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan elaborasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, manajemen pelayanan haji di tingkat Kanwil Dep. Agama Provinsi Sulawesi Selatan dan Kandepag Kota Makassar belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini diindikasikan dengan masih ditemukannya kesalahan dalam pembuatan paspor, ketidak-tahuan para pejabat terkait terbitnya suatu peraturan/surat yang berakibat tidak dilaksanakannya fungsi monitoring, terjadinya *procrastination* dan kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*) yang mengakibatkan KUA tidak dapat melaksanakan pembimbingan calon jamaah haji secara maksimal. Akibatnya, jamaah haji kehilangan haknya untuk mendapatkan bimbingan manasik haji yang berkualitas. Analisis komparatif peneliti di Kab. Gowa menemukan realitas berbeda. Dengan sumber daya manusia dari sisi kuantitas lebih sedikit, di tempat ini pelaksanaan pelayanan haji berjalan cukup baik. Pasporisasi berjalan tepat waktu dan kebijakan berjalan sesuai ketentuan sehingga pembiayaan dan pelaksanaan bimbingan manasik haji diterima KUA dan calon jamaah haji secara maksimal. Hal ini terjadi karena fungsi transparansi dan koordinasi dijalankan dengan taat asas.

Kedua, faktor pendukung yang mengakibatkan ketidaksempurnaan pelayanan haji itu antara lain adanya hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif (*inmobilisminability to function*) seperti fungsi transparansi dan koordinasi para pejabat. Ini akibat sistem birokrasi yang masih cenderung mementingkan struktur, hirarki, dan sentralistik. Sepertinya, ada keraguan pejabat di tingkat atas terhadap kemampuan para pelaksana di tingkat bawah (KUA), sehingga merasa perlu untuk tidak menyalurkan biaya bimbingan manasik haji secara langsung kepada mereka. Bila model birokrasi semacam ini diteruskan, dalam jangka panjang bisa menimbulkan *resistensi* dari para pelaksana di tingkat bawah. Resistensi itu bisa berbentuk ketidakacuhan mereka terhadap program-program pelayanan haji di mana dampaknya tentu buruk bagi jamaah.

Saran-saran

Atas kesimpulan tersebut tampaknya pihak Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah perlu melakukan beberapa langkah berikut:

Pertama, meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah dikeluarkan mulai tingkat Kanwil, Kandepag hingga KUA.

Kedua, melakukan penyegaran manajemen pelayanan haji yang menitikberatkan kepada kepuasan pelanggan (calon jamaah haji) melalui training-training sebelum pelaksanaan haji dilakukan.

Ketiga, meningkatkan transparansi birokrasi di daerah dengan mengefektifkan pertemuan-pertemuan koordinatif berkala antara pihak Kanwil, Kandepag dan KUA.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nidjam & Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* (Jakarta: Nizam Press, 2004).
- Anwar, *Perilaku dan Status Sosial Haji pada Komunitas Perkotaan (Suatu Telaah Kasus di Kota Parepare)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2001).
- Burhan Bungin (ed.), *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).
- Burhan Bungin (ed.), *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006).
- Dudi Iskandar (ed.), *Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual* (Bekasi: AlKautsar Prima, 2005).

- H.G. Fredericson, *Administrasi Negara Baru* (Jakarta: LP3ES, 1980).
- Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Maemunah, *Perilaku Beragama Haji Perempuan (Studi Kasus pada Komunitas Guru di Kec. Pattallasang Takalar)*, Penelitian (Makassar: Program Pascasarjana UNM, 2004).
- Martin van Bruinessen, *Kitab Kuning Pesantren dan Tarekat: Tradisi-tradisi Islam di Indonesia* (Bandung: Mizan, 1995).
- M. Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia* (Yogyakarta: LKiS, 2007).
- Pat Baadrun et.al., *Dinamika Pelaksanaan Ibadah Haji di Sulawesi Selatan, Penelitian* (Ujung Pandang: Balai Penelitian Lektur Keagamaan, 1997).
- Tim Penyusun, *Perspektif Penyelenggaraan Urusan Haji*, Rangkuman Seminar Tokoh Agama, Cendekiawan dan Anggota DPRD seKawasan Timur Indonesia, Hotel Sahid Jaya, 2525 Maret 2004 (Makassar: Balai Litbang Agama Makassar, 2004).
- Tim Penyusun, *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2006).
- Tim Penyusun, *Laporan Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Kec. Somba Opu Tahun 1427 H/2006 M*.
- Tim Penyusun, *Laporan Pelaksanaan Bimbingan Calon Jamaah Haji Kec. Pallangga/Barombong Kab. Gowa Tahun 1427 H/2006 M*.
- Tim Penyusun, *Laporan Operasional Haji Tahun 1427 H/2006 M dan 1428 H/2007 M* (Makassar: Pusat Informasi Haji, 2007).
- Tim Penyusun, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1427 H/2006 M* (Makassar: Pusat Informasi Haji, 2007).

Tribun Makassar, Minggu, 26 Agustus 2007.

UU No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

Wawancara dengan para Kasi di Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

Wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Makassar.

Wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kab. Gowa.

Wawancara dengan Kepala KUA Kec. Wajo dan Bontoalla.

Wawancara dengan Kepala KUA Kec. Somba Opu dan Pallangga

Wawancara dengan beberapa staf pelaksana Bidang Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Ahsanul Khalikin⁸⁶

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Banjarmasin

1. Keadaan Geografis

Kota Banjarmasin secara geografis terletak antara 3°15¹ sampai dengan 3°22¹ lintang selatan dan 114°08¹ sampai dengan 114°08¹ bujur timur. Berada pada ketinggian rata-rata 0.16 m di bawah permukaan laut dengan kondisi daerah berpayapaya dan relatif datar. Pada waktu air pasang hampir seluruh wilayah digenangi air.

Kota Banjarmasin berada di sebelah selatan, Provinsi Kalimantan Selatan berbatasan dengan: di sebelah utara dengan Kabupaten Barito Kuala, di sebelah timur dengan Kabupaten Banjar, di sebelah barat dengan Kabupaten Barito Kuala, di sebelah selatan dengan Kabupaten Banjar.

Luas Kota Banjarmasin 7.200 km² atau 0,19% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan, terdiri dari 5 kecamatan dengan 50 kelurahan. Dengan kondisi tanah sebagian terdiri dari rawa-rawa tergenang air, di samping pengaruh musim hujan dan musim kemarau sehingga iklimnya bersifat tropis. Suhu udara rata-rata antara 25°C sampai 38°C, curah hujan rata-rata 219 mm perbulan, dengan jumlah hari hujan 156 hari selama setahun.

2. Keadaan Demografis

Pada tahun 2005 penduduk Kota Banjarmasin berjumlah 574.259 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki 283.045 jiwa dan perempuan

⁸⁶Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

291.214 jiwa. Berdasarkan wilayah kecamatan maka hampir sekitar 48% penduduk Kota Banjarmasin berdiam di kecamatan Banjarmasin Selatan dan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepadatan penduduk terbesar pada kecamatan Banjarmasin Barat yang mencapai 11.758 jiwa/km.

3. Pendidikan Umum

Dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, sektor pendidikan memegang peranan penting, melalui pendidikan akan tercipta sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas, oleh karena itu pendidikan berlangsung seumur hidup dan menjadi tanggung jawab bersama antar keluarga, masyarakat dan pemerintah. Gambaran Umum sektor pendidikan sampai dengan tahun ajaran 2005-2006 di Kota Banjarmasin terdiri dari Taman Kanak-Kanak 214 buah, SD 281 Buah, SMP 57 buah, SMU 30 buah, SMK 14 buah, PT 14 buah.

4. Pendidikan Agama

Keadaan Pendidikan Agama di Kota Banjarmasin Secara umum cukup baik karena fasilitas sekolah hanya mengalami rusak ringan dan hanya sedikit yang mengalami rusak berat. Jumlah murid dan guru yang terbanyak pada bidang pendidikan agama ini adalah guru dan murid TK Al-Quran, selanjutnya Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah.

5. Kehidupan Keagamaan

Dari jumlah penduduk 574.259 orang di Kota Banjarmasin, pemeluk agama mayoritas Islam berjumlah 551.556 orang (96,04%), pemeluk agama Kristen berjumlah 10.629 orang (1,85), pemeluk agama Katolik berjumlah 7.267 orang (1,25%), pemeluk agama Buddha berjumlah 4.026 orang (0,70%), dan pemeluk agama Hindu berjumlah 791 orang (0,13%).

Pemeluk agama masing-masing yang ada di Kota Banjarmasin mempunyai tempat rumah ibadah adalah; masjid 168 buah, mu-

shalla/langgar 800 buah, kapel 1 buah, gereja 15 buah, pura 1 buah, vihara 5 buah.

6. Perkembangan Jamaah Haji

Perkembangan pemberangkatan jamaah haji Kota Banjarmasin, sebelum diberlakukannya SISKOHAT oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Agama mengalami penambahan yang membaik bagi warga masyarakat Kota Banjarmasin, terutama pada tahun 2003 s.d 2005. Setelah diberlakukannya SISKOHAT, peminat calon jamaah semakin banyak, porsi/kuota yang diperebutkan relatif sedikit/menurun dari tahun sebelumnya. Akhirnya daftar *witing list* calon jamaah haji se-makin banyak dan semakin lama harapan calon jamaah haji untuk diberangkatkan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1
Jumlah Jamaah Haji yang Diberangkatkan ke Tanah Suci
Tahun 2003 s.d. 2007 Kota Banjarmasin

No.	Kecamatan	2003	2004	2005	2006	2007
1.	Banjarmasin Selatan	460	482	473	-	216
2.	Banjarmasin Timur	501	505	519	-	228
3.	Banjarmasin Barat	481	498	495	-	143
4.	Banjarmasin Utara	382	405	417	-	216
5.	Banjarmasin Tengah	-	-	-	-	98
		1.824	1.890	1904	926	901

Sumber : BPS, Banjarmasin Dalam Angka 2005

Kota Banjarbaru

1. Keadaan Geografis

Kota Banjarbaru terletak antara 3° 25' 40" sampai dengan 3° 28' 37" Lintang Selatan dan 114° 41' 22" sampai dengan 114 ° 54' 25" Bujur Timur. Wilayah ini dibagi menjadi 3 kecamatan dari 17 kelurahan dengan perbatasan yaitu sebelah Utara kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, sebelah Selatan dengan Kabupaten Tanah Laut, sebelah Timur dengan kecamatan Karang Intan kabupaten Banjar, sebelah Barat Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

2. Keadaan Demografis

Kota Banjarbaru dengan luas wilayahnya 362,27 Km² penduduknya sebanyak 150.496 orang yang terdiri dari penduduk 77.141 orang dan penduduk perempuan sebanyak 73.355 orang, dengan sek ratio 105.16. Dari jumlah penduduk tersebut terdapat rukun tetangga sebanyak 40.895.

3. Kehidupan Keagamaan

Dari data Kantor Departemen Agama mencatat sebanyak 134.505 penduduk merupakan pemeluk agama Islam, 2.531 penduduk agama Kristen, 1.190 pemeluk agama Katolik, 420 pemeluk agama Hindu dan 60 pemeluk agama Buddha/Animisme. Sementara untuk peribadatan telah tersedia 60 masjid, 194 mushalla, 3 gereja Katolik, dan 5 gereja Kristen serta 1 Pura.

4. Perkembangan Jamaah Haji

Sebagaimana perkembangan pemberangkatan jamaah haji di Kota Banjarmasin sama halnya yang terjadi dengan perkembangan jamaah haji di Kota Banjarbaru, sebelum diberlakukannya SISKOHAT oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Agama mengalami penambahan yang membaik bagi warga masyarakat Kota Banjarmasin, terutama pada tahun 2003 s.d 2005. Setelah diberlakukannya SISKOHAT, peminat calon jamaah semakin banyak, porsi/quota yang diperebutkan relatif sedikit/menurun dari tahun sebelumnya. Akhirnya daftar *witing list* calon jamaah haji semakin banyak dan semakin lama harapan calon jamaah haji untuk diberangkatkan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dalam table berikut ini.

Tabel 2
Jumlah Jamaah Haji yang Diberangkatkan ke Tanah Suci
Tahun 2003 s.d. 2007 Kota Banjarbaru

No.	Kecamatan	2003	2004	2005	2006	2007
1.	Landaan Ulin	-	-	55	-	38
2.	Cempaka	-	-	80	-	29
3.	Banjarbaru	-	-	191	-	131
	Jumlah	893	723	477	221	198

Sumber : BPS, Banjarmasin Dalam Angka 2005.

B. Manajemen Pelayanan Haji di Provinsi Kalimantan Selatan

1. Tugas Pokok Kanwil Depag Prov. Kalimantan Selatan

Kebijakan yang Dilakukan untuk Pelayanan Haji

Kantor Wilayah Dep. Agama Propinsi Kalimantan Selatan mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan ibadah haji yang ada pada Embarkasi Haji Syamsuddin Noor, hal-hal yang dilakukan ialah: Persiapan di Embarkasi, Pemberangkatan, menginformasikan pemondokan di Arab Saudi, Pemulangan, dan evaluasi keseluruhan kegiatan. Dalam hal ini selalu dilakukan semaksimal mungkin perbaikan dan penyempurnaan pelayanan haji ke depan.

Untuk melakukan persiapan di Embarkasi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah :

Prosedur Pelayanan Haji :

- Menentukan transportasi penerbangan sesuai kebijakan pemerintah pusat yaitu oleh Garuda Indonesia Airlines (GIA).
- Menentukan pemberangkatan melalui Bendara Syamsuddin Noor Banjarmasin.
- Pemeriksaan (X-ray) barang/bagasi (ketika masuk Asrama) dan tentengan (ketika berangkat) oleh petugas Bea-Cukai di Asrama Haji Banjarmasin).
- Melakukan pemeriksaan akhir kesehatan oleh petugas Kesehatan.
- Melakukan pemeriksaan paspor oleh petugas Imigrasi.
- Dan pendistribusian dana *living cost*.

Koordinasi :

Dalam rangka pelayanan prima kepada para tamu Allah, beberapa pihak yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengadakan rapat koordinasi, terutama Departemen Agama, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan dan KKP, Penerbangan (PT. GIA), Kepolisian/Polres, DLLAJ, Kantor Wilayah Kehakiman (Imigrasi-Bea dan Cukai), Pemerintah Provinsi dan jajaran kesehatan, serta instansi

terkait lainnya. Koordinasi ini dilakukan beberapa kali guna saling memberikan informasi tentang kesiapan masing-masing. Dengan demikian Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dapat memanfaatkan persiapan mulai dari pelayanan dokumen sampai dengan keamanan perjalanan, baik fase pemberangkatan maupun fase pemulangan.

Akomodasi :

Asrama Haji yang terletak di Jl. A. Yani Km. 28 Banjarmasin merupakan titik fokus sarana dan prasarana sebuah embarkasi haji. Fasilitas yang telah disiapkan antara lain : 116 kamar jamaah, 34 kamar petugas/panitia, 8 kamar VIP, 2 aula (kapasitas @ 1 kloter), 1 gedung sekretariat PPIH, 1 gedung poliklinik, 1 gedung ruang makan, dan 4 Bank.

Dari pihak PPIH selama persiapan di Embarkasi mengadakan katering haji dengan penyajian menu makanan dilakukan dengan sistem prasmanan di bawah pengawasan ketat oleh petugas kesehatan. Hal ini dimaksudkan agar hidangan yang akan dikonsumsi calon haji dapat terjamin secara higienis.

Di samping itu, pada fase pemberangkatan disediakan juga tempat pembelian perlengkapan atau makanan yang belum terbawa oleh jamaah dari rumah sebagai bekal di Tanah Suci. Dan sebaliknya pada fase pemulangan disediakan pula perlengkapan, makanan dan minuman yang didatangkan dari Arab Saudi, agar para jamaah mudah untuk membeli perlengkapan dan makanan yang tidak sempat terbeli di Arab Saudi.

Dari aspek kebersihan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 1427 H/2006 M diserahkan pengelolaannya kepada CV. Delta Prima Banjarmasin. Dengan didukung petugas kebersihan yang tersebar di setiap gedung asrama dengan sigap melaksanakan tugasnya menjaga kebersihan lingkungan asrama dan memberikan bantuan kepada jamaah yang memerlukan, seperti mengangkat barang dan lainnya. Ketika jamaah *check-out*, seprey dan sarung bantal diganti, gedung dan kamar-kamar asrama disapu dan dipel, serta halaman di sekitar asrama dibersihkan. Kebersihan di area parkir (luar asrama karantina) dibebankan kepada pengelola parkir bekerja sama dengan Koperasi Anggota TNI Rindam Banjarbaru.

Selanjutnya untuk melakukan pemberangkatan pihak Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) melakukan beberapa hal:

Jumlah Calon Jamaah Haji :

Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1427 H/2006 M jumlah calon jamaah haji Embarkasi Banjarmasin serta petugas yang menyertai kloter pada saat pemantapan jadwal tercatat 4.699 orang, yang terdiri 3.477 calon haji Provinsi Kalimantan Selatan dan 1.179 calon haji Provinsi Kalimantan Tengah dan 43 orang petugas yang menyertai kloter.

Sedangkan jumlah jamaah haji Embarkasi Banjarmasin serta petugas yang menyertai kloter sesudah menjadi manifes tercatat sebanyak 4.694 yang terdiri dari 3.473 calon haji Provinsi Kalimantan Selatan dan 1.178 calon haji Provinsi Kalimantan Tengah dan 43 orang petugas yang menyertai kloter.

Adapun realisasi dalam pemberangkatan, jumlah jamaah haji Embarkasi Banjarmasin serta petugas yang menyertai kloter sebanyak 4.673 yang terdiri 3.459 calon haji Provinsi Kalimantan Selatan dan 1.171 calon haji dari Provinsi Kalimantan Tengah dan 43 orang petugas yang menyertai kloter. Jamaah calon haji yang berjumlah sebanyak 4.673 orang itu diberangkatkan dari Embarkasi Banjarmasin menuju Jeddah dalam lima belas kelompok terbang (kloter) sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3
Jumlah Calon Jamaah Haji dan Petugas
Embarkasi Banjarmasin Tahun 2006 M/1427 H

No	Kloter	Asal Daerah	CALON JAMAAH HAJI	Petugas			Jml
1.	BDJ-01	Tanah Laut & Tn. Bumbu	321	1	1	1	324
2.	BDJ-02	Hulu Sungai Tengah & Hulu Sungai Selatan	320	1	1	1	323
3.	BDJ-03	P. Pisau + Kapuas + Bartim + Barsel	319	1	1	1	322
4.	BDJ-04	Palangkaraya + Kotim	322	1	1	1	325
5.	BDJ-05	Barut + M. Raya +	318	1	1	1	321

		Palangkaraya					
6.	BDJ-06	Kotim + Katingan + Seruyan + Bjm	320	1	1	1	323
7.	BDJ-07	Banjarmasin	322	1	1	1	325
8.	BDJ-08	Kotabaru + Tn Laut + Bjm	317	1	1	1	320
9.	BDJ-09	Banjar	321	1	1	1	324
10.	BDJ-10	B.Baru + Balangan + Bjm + Batola	317	1	1	1	320
11.	BDJ-11	HSS + Tapin + B.masin	320	1	1	1	323
12.	BDJ-12	Banjarmasin	321	1	1	1	324
13.	BDJ-13	Tabalong + Banjarmasin	320	1	1	1	323
14.	BDJ-14	HSU + Banjarmasin	320	1	1	1	323
15.	BDJ-15	Barito Kuala	157	1	-	-	153
	Total		4.630	1 5	1 4	14	4.67 3

Sumber : Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Kalsel.

Tabel 4
Jumlah Calon Jamaah Haji dan Petugas (per daerah)
Embarkasi Banjarmasin 1427 H/2006 M

No.	Daerah	N
Propinsi Kalimantan Selatan		
1.	Banjarmasin	922
2.	Banjarbaru	220
3.	Banjar	326
4.	Tapin	138
5.	Hulu Sungai Selatan	252
6.	Hulu Sungai Tengah	204
7.	Hulu Sungai Utara	264
8.	Tabalong	280
9.	Tanah Laut	244
10.	Tanah Bumbu	143
11.	Kotabaru	243
12.	Berito Kuala	154
13.	Balangan	69
14.	TPHI	11
15.	TKHI	20
	<i>Jumlah</i>	<i>3.490</i>
Propinsi Kalimantan Tengah		
16.	Palangkaraya	337

17.	Kapuas	173
18.	Barito Utara	122
19.	Barito Selatan	56
20.	Kotawaringin Timur	281
21.	Katingan	50
22.	Seruyan	31
23.	Barito Timur	67
24.	Pulang Pisau	21
25.	Murung Raya	33
26.	TPHI	4
27.	TKHI	8
<i>Jumlah</i>		<i>1.183</i>
Jumlah Keseluruhan		4.673

Sumber : Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Provinsi Kalsel

Tabel 5
Jumlah Calon Jamaah Haji Embarkasi Banjarmasin
Tahun 2004 M/1424 H s.d. 2006 M/1427 H

Tahun	Jumlah		
	Kalsel	Kalteng	Jumlah
1424 H / 2004 M	7.225	1.160	8.393
1425 H / 2005 M	6.702	2.133	8.835
1426 H / 2006 M	4.961	1.701	6.662
1427 H / 2006 M	3.490	1.183	4.673

Sumber : Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Propinsi Kalsel

Dalam pelaksanaan tugas penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh pihak Kanwil Dep. Agama Propinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin yang bertugas:

- Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Embarkasi;
- Memberikan pelayanan penerimaan jamaah, transit, akomodasi, dokumen, pembinaan jamaah dan petugas, penerbangan,

imigrasi, bea dan cukai, kesehatan, perbekalan, keamanan dan perlindungan kepada Jamaah haji di Embarkasi;

- Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur/instansi terkait;
- Dalam melaksanakan tugas Panitia berpedoman kepada Kebijakan Teknis Penyelenggaraan Haji Tahun 1428/2007 M serta ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Panitia bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kegiatan pembiayaan akibat pelaksanaan dibebankan kepada anggaran APBN-P Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2007. Adapun masa kerja panitia terhitung sejak 30 hari sebelum kloter pertama masuk Asrama Haji Embarkasi dan berakhir selambat-lambatnya 15 hari setelah kedatangan kloter terakhir dari Arab Saudi.

Dalam rangka pemulangan jamaah haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) membuat surat keputusan tentang Tim Pembantu PPIH Debarkasi Banjarmasin Phase II (Pemulangan) dengan tugas-tugas:

- Melaksanakan tugas-tugas sebagai Tim Pembantu PPIH Pemulangan Jamaah Haji Debarkasi Banjarmasin yang mengacu kepada Keputusan Dirjen Urusan Haji dan Umrah;
- Melaksanakan persiapan penyambutan kepada Jamaah Haji Debarkasi Banjarmasin dan hal-hal yang perlu untuk pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Debarkasi Banjarmasin;
- Melaporkan pelaksanaan kegiatan kepada Ketua Panitia Ibadah Haji Debarkasi Banjarmasin.

Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pembantu PPIH Pemulangan Jamaah Haji Debarkasi Banjarmasin bertanggung jawab kepada Ketua PPIH Debarkasi Banjarmasin. Sedangkan biaya operasional dibebankan kepada biaya Provinsi Kalimantan Selatan.

Sedangkan jumlah kloter Calon Jamaah Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 1428 H/2007 M yang diberikan pelayanan oleh

pihak Penyelenggara Haji Kanwil Departemen Agama Propinsi Kalimantan Selatan adalah:

No.	Provinsi	Jumlah		Keterangan
		Kloter	CALON JAMAAH HAJI	
1.	Kalimantan Selatan	11	3.520	Sisa Kalsel : 28 org Jlm keseluruhan : $5.120 + 28 = 5.148$ org
2.	Kalimantan Tengah	4	1.280	
3.	Kalsel + Kalteng	1	KSL : 242 KTG : 78	
Jumlah		16	5.120	

Sumber: Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf Kanwil Depag Prov. Kalsel.

2. Pelayanan Haji di Kota Banjarmasin

Peran KUA dalam Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah tentang Perhajian dan Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji

Peningkatan pengetahuan tentang perhajian kepada masyarakat luas dan calon/jamaah haji penting dilakukan secara intensif dan transparan yang menjadikan dasar untuk berpikir positif dan objektif dengan mengabaikan setiap informasi yang tidak berdasar. Calon Jamaah Haji dan masyarakat akan semakin dewasa dengan aplikasi pelayanan haji melalui penyuluhan dan informasi yang dilakukan KUA pada hakikatnya. Kedewasaan tersebut akan menciptakan kondisi yang kondusif dan konstruktif di dalam berfikir dan bertindak sehingga kebijaksanaan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji dapat ditanggapi secara positif.⁸⁷

KUA kecamatan untuk wilayah Kota Banjarmasin dalam rangka mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang perhajian dan pelaksanaan bimbingan manasik haji pada tahun ini dan tahun sebelumnya sudah dilakukan melalui media khutbah dari masjid ke masjid, ceramah keagamaan di kantor, di rumah, melalui media radio RRI dan radio swasta, serta para tokoh agama dan penyuluh

⁸⁷Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI, *op.cit*, hlm. 4.

agama. Bahkan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dipasang papan pelang bertuliskan "Haji Mandiri", yang dibimbing dan dilaksanakan oleh Kepala KUA sendiri.

Animo masyarakat luas dan calon/jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji mandiri sangat kuat, dan mereka lebih banyak mengerti berbagai perangkat aturan dan keperluan dalam melakukan ibadah haji. Apalagi dengan dilakukannya peran serta KUA dalam melakukan pembimbingan manasik haji pada tahun 2007, sangat cocok untuk dikembangkan dan dilanjutkan untuk memposisikan KUA kecamatan sebagai informasi awal yang berhubungan langsung di tingkat bawah, dalam artian berbagai informasi dan komunikasi lebih mudah terjangkau oleh masyarakat. Namun ke depan untuk pemberdayaan yang lebih baik perlu diperhatikan berbagai faktor yang menunjang kesuksesan tugas-tugas KUA kecamatan, diantaranya keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem yang lebih akurat dari pusat sampai ke wilayah sasaran KUA kecamatan yang terpencil.

Di Kota Banjarmasin ini peneliti mengambil sampel penelitian di wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur dan Kecamatan Banjarmasin Tengah. Alasan pertimbangan penentuan sampel adalah untuk wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur terdapat 227 calon/jamaah haji dan terdapat 10 Pembimbing Manasik Haji. Sedangkan wilayah Banjarmasin Tengah terdapat 98 calon/jamaah haji dan terdapat 4 Pembimbing Manasik Haji. Jadi sampel ini calon/jamaah haji dan Pembimbing Manasik Haji yang terbanyak Kecamatan Banjarmasin Timur dan yang sedikit Kecamatan Banjarmasin Tengah. Bila dibandingkan dengan kecamatan Banjarmasin Selatan terdapat 216 calon/jamaah haji dan 9 Pembimbing Manasik Haji, Kecamatan Banjarmasin Utara terdapat 216 calon/jamaah haji dan 9 Pembimbing Manasik Haji, Kecamatan Banjarmasin Barat terdapat 143 calon/jamaah haji dan 6 Pembimbing Manasik Haji.

Tenaga Pembimbingan Manasik Haji ini pada umumnya unsur tokoh agama, cendekiawan muslim, pimpinan ormas NU/Muhammadiyah ataupun Dosen IAIN Antasari Banjarmasin. Adapun tempat pembimbingan mereka tentukan sesuai dengan kesepakatan calon/jamaah haji dan pembimbing manasik haji. Di antaranya ada yang di masjid, mushalla, rumah pembimbing, dan terkadang ber-

gantian di rumah calon/jamaah haji. Kurikulum silabus bimbingan kelompok mengacu kepada ketentuan yang sudah diatur pemerintah.

Menurut penjelasan Syamsuddin Staf penyelenggara haji dan Drs. Yusran Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Timur bahwa sosialisasi Peraturan Pemerintah tentang haji selalu dilakukan salah satunya melalui majelis-majelis taklim yang ada di Kota Banjarmasin.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji ke depan semestinya dilakukan langkah-langkah:

- Sejak awal pendaftaran peran KUA kecamatan sudah dilibatkan dengan optimal;
- Menyusun rencana kerja semestinya dilakukan kerjasama antara pihak KUA kecamatan dengan Kantor Departemen Agama Kab/ Kota;
- KUA kecamatan berkoordinasi dengan pihak Kandepag Kab/ Kota tentang menentukan kelompok bimbingan manasik haji;
- KUA kecamatan dapat membantu tugas-tugas penyelenggaraan haji yang ada di Kandepag kab/kota;
- Masalah dana operasional pembimbingan manasik haji seharusnya direalisasikan dari awal.

Kesiapan Administrasi, Pembinaan dan Pelayanan Penyelenggaraan

a. Pendaftaran

Pendaftaran haji dinyatakan sah apabila Calon Jamaah Haji:

- Menyetor BPIH tabungan sebesar Rp. 20.000.000,- pada BPS BPIH dan mendapatkan nomor porsi dari SISKOHAT setelah dana ditransfer ke rekening Menteri Agama.
- Mendaftar ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarmasin (Penyelenggara Haji).

b. Persyaratan

Warga Negara Indonesia, beragama Islam, yang bersangkutan datang ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarmasin dengan menyerahkan persyaratan sebagai berikut:

- Photo copy KTP yang masih berlaku 13 lembar
- Photo copy Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas domisili 3 lembar
- Menyerahkan SPPH (lembar II/warna merah untuk Kandepag)
- Menyerahkan bukti setor tabungan dan nomor porsi dari BPS (masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat)
- Pas photo berwarna, dengan latar belakang putih, boleh berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria, dengan syarat:
 - Besar wajah 70% - 80% dari besar photo;
 - Tidak berpakaian dinas dan tidak berkacamata hitam;
 - Warna baju agar kontras dengan latar belakang;
 - Pakaian sopan dan tidak tembus pandang (bagi wanita);
- Ukuran dan jumlah : $3 \times 4 = 40$ lbr dan $4 \times 6 = 7$ lbr.

Jumlah di atas tidak termasuk untuk administrasi Bank dan Kesehatan

c. Pelunasan

Calon jamaah haji melunasi BPIH tahun 2007 M/1428 H pada BPS tempat menabung setelah besaran BPIH ditetapkan pemerintah, tanggal 12 Juni s.d. 5 Juli 2007 dengan menyerahkan:

- Buku setor tabungan BPIH Rp. 20.000.000,-
- Pas photo berwarna ukuran 3×4 sebanyak 5 lembar
- Materai Rp. 6.000,- 1 (satu) lembar
- Photo copy KTP yang masih berlaku
- Photo copy Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas

Setelah menerima bukti setor BPIH lunas tahun 2007 M/1428 H dari BPS calon jamaah haji segera mendaftar ulang ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarmasin selambat-lambatnya 7 hari kerja setelah pelunasan dengan menyerahkan lembar bukti setor Lunas BPIH masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat.

Kesiapan dalam Pembentukan Kelompok Regu, Kelompok Rombongan dan Penentuan Kloter;

Menurut Syamsuddin (Staf Penyelenggara Haji) dan Drs. H. Sofyan (Kepala Subbag Tata Usaha Kandepag Kota Banjarmasin) dalam menentukan Ketua Regu (Karu) dan penentuan Ketua Rombongan (Karom) sudah dilakukan dengan berkoordinasi dengan pihak KUA Kecamatan dan masing-masing tokoh agama yang menjadi pembimbing di wilayah Kota Banjarmasin.

Sedangkan untuk penentuan Kloter pihak Departemen Agama berkoordinasi dengan wilayah kabupaten lainnya yang dikoordinasikan oleh pihak Kanwil Dep. Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Pelatihan Karom (Ketua Rombongan) dan Karu (Ketua Regu) dilaksanakan di Masjid Sabilal Muhtadin Kota Banjarmasin. Selanjutnya pemantapan Karom dan Karu dilaksanakan di Embarkasi Haji sebelum keberangkatan ke Jeddah untuk memantapkan pemahaman tugas pokok dan fungsi (Topoksi) Karom dan Karu.

Prosedur dan Proses Pemeriksaan Kesehatan yang Dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin;

Informasi tentang pelayanan kesehatan terhadap Calon Jamaah Haji (CJH) Kota Banjarmasin tahun 2007

- a. Pemeriksaan kesehatan dilakukan dalam 2 tahap, yaitu:
 - 1) Pemeriksaan Kesehatan terhadap Calon Jamaah Haji Tahap I :
 - Dilakukan di Puskesmas
 - Jumlah Puskesmas yang dapat melakukan pemeriksaan kesehatan adalah semua Puskesmas di Kota Banjarmasin (sebanyak 26 Puskesmas).
 - Tim Pemeriksa di SK kan oleh Dinas Kesehatan Provinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.
 - 2) Pemeriksaan Kesehatan Terhadap Calon Jamaah haji Tahap II
 - Dilaksanakan oleh Tim Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji Tahap II Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. Tim Pemeriksa Kesehatan Calon Jamaah Haji

Tahap II di SK kan oleh Dinas Kesehatan Provinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.

- Tempat pemeriksaan untuk tahap II tahun 2007 di Puskesmas CEMPAKA – Jln. Cempaka Besar No. 13 Banjarmasin (penetapan penunjukkan tempat berdasarkan SK Walikota).
 - Jumlah Calon Jamaah Haji yang rencana diperiksa kesehatannya sebanyak 903 orang (dasar : Data Urusan Haji Depag Kota Banjarmasin).
 - Pelaksanaan: tanggal 22 – 26 Oktober 2007
 - Calon Jamaah Haji yang diperiksa untuk pemeriksaan Tahap II hanya Calon Jamaah Haji BPIH/ONH biasa.
- b. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan
- 1) Faktor Pendukung
- Tersedianya Buku Pedoman Kerja/Pedoman Teknis Pemeriksaan Calon Jamaah Haji Indonesia dan peraturan yang berkenaan dengan pemeriksaan
 - Semua Puskesmas siap sebagai tempat pemeriksaan kesehatan tahap I
 - Tersedianya dokter/paramedis yang punya pengalaman bertugas sebagai TKHI dan mereka libatkan sebagai Tim Pemeriksa Tahap II.
- 2) Faktor penghambat atau yang menjadi permasalahan
- Adanya aturan yang menyebutkan pemeriksaan tahap II dilakukan disarana kesehatan yang setingkat Rumah Sakit Type C (sejak 2006), sedangkan Kota Banjarmasin tidak memiliki Rumah Sakit (RS yang ada adalah RS Provinsi dan Swasta).
 - Kadang-kadang Buku Kesehatan Jamaah Haji (BKJH) biasanya diterima mendekati akan waktu pemeriksaan tahap II sehingga pengisian BKJH untuk hasil pemeriksaan tahap I terburu-buru.

- BKJH dan Vaksin yang dibatasi jumlahnya (sesuai dengan jumlah jamaah). Masalah timbul apabila BKJH kesalahan mengisi, dan selalu ada permintaan khusus untuk ikut periksa di Kota Banjarmasin (Pejabat tertentu atau karena alasan biaya transport besar untuk datang ke tempat pemeriksaan yang telah ditetapkan mengingat Calon Jamaah Haji bertempat tinggal di Banjarmasin) untuk vaksin masalahnya sering sebagian kecil Calon Jamaah Haji tidak disiplin mengikuti jadwal pemeriksaan yang sudah ditentukan (diluar jadwal), sedangkan vaksin meningitis single dose sangat terbatas diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi.
- Pelaksanaan sistem Surveilans Epidemiologi Haji menjadi tidak utuh karena penanganan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan Calon Jamaah Haji dipisah. Untuk Calon Jamaah Haji BPIH Biasa/ONH Biasa pemeriksaan dilakukan oleh Kota Banjarmasin, sedangkan untuk Calon Jamaah Haji ONH Khusus oleh Dinas Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Propinsi.
- Adanya perubahan isi BKJH untuk Calon Jamaah Haji tahun 2007, sehingga isian data yang diperlukan tidak direkam/dicatat oleh pemeriksa di tingkat Puskesmas.

Perbedaan Pelayanan Kesehatan tahun 2007 dengan 2006

- Adanya kemudahan Calon Jamaah Haji untuk memilih tempat pemeriksaan (menurut tempat tinggalnya, tidak harus menurut daerah tempat mendaftarnya).
- Pengaturan pemeriksaan kesehatan tidak dipisahpisah/dibedakan penyelenggaraannya/pelaksanaannya antara ONH biasa dan ONH Khusus.
- Penanganan kesehatan jamaah umroh sebaiknya perlu dikoordinasikan dengan daerah (imunisasi meningitis).
- Ada kesamaan data Calon Jamaah Haji Depag dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Depkes RI, dimana data dari Depag tidak ada mencantumkan tempat dan tanggal lahir

Calon Jamaah Haji. Jadi diharapkan data tersebut untuk tahun-tahun berikutnya selalu dicantumkan.

- Dengan adanya Calon Jamaah Haji daftar tunggu 3-4 tahun akan menyulitkan pemantauan kesehatan Calon Jamaah Haji. Diharapkan Depag mewajibkan agar Calon Jamaah Haji daftar tunggu tersebut yang mendapat porsi keberangkatan agar memeriksakan kembali status kesehatannya di Puskesmas meskipun sebelumnya telah melakukan pemeriksaan kesehatan haji.

Rincian Tarif Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji

Rincian Tarif Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji sesuai dengan PERDA Kota Banjarmasin No. 11 Tahun 2002 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Besarnya retribusi pelayanan kesehatan sesuai Perda No. 11 Tahun 2002 adalah sebagai berikut :
 - a) Pemeriksaan I Calon Jamaah Haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah di puskesmas sebesar Rp. 30.000,- terdiri :
 - Pemeriksaan fisik : Rp. 5.000,-
 - Paket Pemeriksaan Laboratorium : Rp. 22.500,-
 - Administrasi : Rp. 2.500,-
 - b) Pemeriksaan tahap II Calon Jamaah Haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah di Dinas Kesehatan sebesar Rp. 30.000,- terdiri :
 - Pemeriksaan fisik : Rp. 5.000,-
 - Paket Pemeriksaan Lab. Umum : Rp. 22.500,-
 - Administrasi/buku hijau : Rp. 7.500,-
 - 1 (satu paket suntikan) : Rp. 5.000,-

Pembinaan Paska Haji yang Dilakukan untuk Mewujudkan Haji Mabrur.

Pembinaan paska haji yang terjadi bagi jamaah haji setelah kembali ke tanah air, secara tidak formal dilakukan melalui berbagai kegiatan keagamaan seperti; majelis taklim, pengajian-pengajian dari rumah ke rumah, penyuluh-penyuluh agama, khutbah Jumat. Sedangkan secara formal sudah ada Ikatan Persaudaraan haji Indonesia (IPHI) baik di tingkat Kota Banjarmasin maupun tingkat kecamatan.

Perubahan perilaku jamaah haji setelah pulang ke kampung halaman, kecenderungannya banyak mengalami perubahan, sehingga tingkat pengamalan dan pemahaman jamaah haji terhadap ajaran agama semakin meningkat. Meskipun kerjasama yang dilakukan oleh pihak Kandepag Departemen Agama Kota Banjarmasin dan KUA kecamatan dengan pihak IPHI bersifat tidak formal dan tidak terprogram dengan jelas.

3. Pelayanan Haji di Kota Banjarbaru

Peran KUA dalam Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah tentang Perhajian dan Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji

Penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang telah tertuang di dalam sebuah payung hukum UU Nomor 17 Tahun 1999 adalah tugas pokok nasional yang dilaksanakan secara bersama-sama, baik pemerintah, swasta dan masyarakat. Untuk itu sangat diperlukan sekali penyajian dan penyampaian informasi serta persepsi yang lengkap, benar dan transparan kepada seluruh kalangan pengguna, praktisi dan pengambil keputusan tentang perhajian.

Oleh karena itu, sesuai dengan kebijakan pemerintah sekarang ini, tugas yang diperankan kepada KUA dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun ini, sudah dilaksanakan dan dilakukan berbagai sosialisasi kebijakan pelaksanaan bimbingan manasik haji melalui majelis taklim, pengajian-pengajian, informasi media radio menjelang shalat jum'at di beberapa buah masjid yang ada di Kota Banjarbaru dan bahkan disampaikan melalui media radio yang ada di Kabupaten Banjar yang lokasi tempatnya berdekatan dengan wilayah Kota Banjarbaru.

Metode yang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang perhajian dan pelaksanaan bimbingan manasik

haji tersebut di atas dirasakan dampaknya sangat tepat dan cepat diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Karena selain tingkat ke-taatan masyarakat terhadap pengamalan ajaran agama relatif baik, juga kepatuhan dan penghormatan masyarakat terhadap tokoh agama yang menguasai di bidang seluk beluk perhajian mereka terima dengan senang hati.

Untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 1428 H/ 2007 M, Kecamatan Kota Banjarbaru terbagi kepada 3 kelompok pembimbingan. Pembimbingan kelompok pertama: Drs. HM. Quz-wini, M. Ag dengan jumlah Calon Jamaah Haji 44 orang dengan mengambil tempat di lantai II Kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru. Pembimbingan kelompok kedua: KH. Abul Hasan dengan jumlah Calon Jamaah Haji 43 orang dengan menggunakan tempat di rumah pembimbing. Dan pembimbingan kelompok ketiga: H. Wahyudi dengan jumlah Calon Jamaah Haji 44 orang dengan menggunakan fasilitas masjid Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kota Banjarbaru.

Adapun kegiatan dan materi bimbingan massal kelompok dan pemantapan regu, rombongan bisa dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 6
Kegiatan dan Materi Bimbingan Massal
di Kandepag Kota Banjarbaru

No.	Kegiatan	Materi	Pelaksana
1.	Bimbingan Massal 1	Kebijakan pemerintah ttg perhajian: • Bimbingan manasik haji	Kandepag
2.	Bimbingan Massal 2	• Bimbingan kesehatan • Pembentukan Kloter, Karu dan Karom • Bimbingan perjalanan haji	Kandepag
3.	Bimbingan Massal 3	Panduan perjalanan haji : ▪ Kegiatan di tanah air ▪ Kegiatan di Arab Saudi Kesehatan dalam ibadah haji Bimbingan manasik haji : ▪ Akhlakul Karimah ▪ Adat istiadat bangsa Arab Bimbingan manasik haji : ▪ Niat haji dan umrah ▪ Thawaf	KUA Dinkes KUA KUA

		Bimbingan manasik haji : Sa'i Wukuf di Arafah Bimbingan manasik haji : ▪ Mabit di Mina dan Lontar Jumrah ▪ Thawaf ifadhah dan wada' Peragaan manasik haji : ▪ Wukuf di Arafah ▪ Sa'i Peragaan manasik haji : ▪ Wukuf di Arafah ▪ Lontar jamarat Hikmah ibadah haji Pelestarian haji mabrur	KUA KUA KUA KUA KUA KUA
4.	Bimbingan Massal 4	Pemantapan regu dan rombongan	Kandepag
5.	Bimbingan Massal 5	Konsolidasi kloter Perlengkapan, barang bawaan	Kandepag Kandepag

Sumber : Kandepag Kota Banjarmasin, tahun 2007
*Kesiapan Administrasi, Pembinaan dan Pelayanan
 Penyelenggaraan Haji*

a. Pendaftaran

Pendaftaran haji dinyatakan sah apabila Calon Jamaah Haji:

- Menyetor BPIH tabungan sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) pada BPS BPIH dan mendapatkan nomor porsi dari SISKOHAT setelah dana ditransfer ke rekening Menteri Agama.
- Mendaftar ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarbaru (Penyelenggara Haji)

b. Persyaratan

Warga negara Indonesia, beragama Islam, yang bersangkutan datang ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarbaru dengan menyerahkan persyaratan sebagai berikut:

- Photo copy KTP yang masih berlaku 13 lembar
- Photo copy Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas domisili 3 lembar
- Menyerahkan SPPH (lembar II/warna merah untuk Kandepag)
- Menyerahkan bukti setor tabungan dan nomor porsi dari BPS (masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat)

- Pas photo berwarna, dengan latar belakang putih, boleh berjilbab bagi wanita dan berpeci bagi pria, dengan syarat:
- Besar wajah 70% - 80% dari besaran photo;
- Tidak berpakaian dinas dan tidak berkacamata hitam;
- Warna baju agar kontras dengan latar belakang;
- Pakaian sopan dan tidak tembus pandang (bagi wanita);
- Ukuran dan jumlah : $3 \times 4 = 40$ lbr dan $4 \times 6 = 7$ lbr.

Jumlah di atas tidak termasuk untuk administrasi Bank dan Kesehatan

c. Pelunasan

Calon jamaah haji melunasi BPIH tahun 2007 M/1428 H pada BPS tempat menabung setelah besaran BPIH ditetapkan pemerintah, tanggal 12 Juni s.d. 5 Juli 2007 dengan menyerahkan:

- Buku setor tabungan BPIH Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah)
- Pas photo berwarna ukuran 3×4 sebanyak 5 lembar
- Materai Rp. 6.000,- 1 (satu) lembar
- Photo copy KTP yang masih berlaku
- Photo copy Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas

Setelah menerima bukti setor BPIH lunas tahun 2007 M/1428 H dari BPS calon jamaah haji segera mendaftar ulang ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarbaru selambat-lambatnya 7 hari kerja setelah pelunasan dengan menyerahkan lembar bukti setor Lunas BPIH masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat.

Kesiapan dalam Pembentukan Ketua Regu, Ketua Rombongan dan Penentuan Kloter;

Menurut Kepala Kandepag Kota Banjarbaru (Drs. H. Quzwain, M. Ag.) dalam menentukan pembagian Ketua Regu sudah dilakukan dengan sistematis dan jelas, logikanya bimbingan Karu dan dilanjutkan penentuan Karom lebih banyak berkoordinasi antara tokoh

agama (tenaga pembimbing), Kepala KUA kecamatan dan pihak Kantor Dep. Agama dalam hal ini Kepala Seksi Penyelenggara Haji.

Sesuai dengan terjadinya manajemen perubahan pelaksanaan bimbingan manasik haji kepada Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, maka untuk Calon Jamaah Haji wilayah Kota Banjarbaru untuk menentukan Tenaga Pembimbing, Ketua Regu dan Ketua Rombongan lebih banyak memperhatikan berbagai masukan dan pertimbangan dari kesepakatan kelompok pembimbingan Calon Jamaah Haji dan usulan dari pihak Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) masing-masing. Sedangkan untuk penentuan Kloter pihak Departemen Agama berkoordinasi dengan wilayah kabupaten lainnya yang dikoordinasikan oleh pihak Kanwil Dep. Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Pelatihan Karom (Ketua Rombongan) dan Karu (Ketua Regu) dilaksanakan di Kota Banjarbaru agar Karom dan Karu dapat memahami tugas pokoknya (dilaksanakan akhir Agustus 2007 di Aula Kandepag Kota Banjarbaru). Selanjutnya pemantapan Karom dan Karu dilaksanakan di Embarkasi Haji sebelum keberangkatan ke Jeddah untuk memantapkan pemahaman tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Karom dan Karu.

Prosedur dan Proses Pemeriksaan Kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru

Informasi tentang pelayanan kesehatan terhadap Calon Jamaah haji (CJH) Kota Banjarbaru tahun 2007

- 1) Pemeriksaan kesehatan dilakukan dalam 2 tahap, yaitu:
 - a) Pemeriksaan Kesehatan terhadap Calon Jamaah Haji Tahap I:
 - Dilakukan di Puskesmas
 - Jumlah Puskesmas yang dapat melakukan pemeriksaan kesehatan adalah semua Puskesmas di Kota Banjarbaru

- Tim Pemeriksa di SK kan oleh Dinas Kesehatan Propinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru.
- b) Pemeriksaan Kesehatan Terhadap Calon Jamaah Haji Tahap II
- Dilaksanakan oleh Tim Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji Tahap II Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru. Tim Pemeriksa Kesehatan Calon Jamaah Haji Tahap II di SK kan oleh Dinas Kesehatan Provinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru.
 - Tempat pemeriksaan untuk tahap II tahun 2007 di Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru (penetapan penunjukkan tempat berdasarkan SK Walikota).
 - Jumlah Calon Jamaah Haji yang rencana diperiksa kesehatannya sebanyak orang (dasar : Data Urusan Haji Depag Kota Banjarbaru).
 - Pelaksanaan : tanggal 22 – 26 Oktober 2007
 - Calon Jamaah Haji yang diperiksa untuk pemeriksaan Tahap II hanya Calon Jamaah Haji BPIH/ONH biasa.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan

1) Faktor Pendukung

- Tersedianya Buku Pedoman Kerja/Pedoman Teknis Pemeriksaan Calon Jamaah Haji Indonesia dan peraturan yang berkenaan dengan pemeriksaan.
- Semua Puskesmas siap sebagai tempat pemeriksaan kesehatan tahap I
- Tersedianya dokter/paramedis yang punya pengalaman bertugas sebagai TKHI dan mereka libatkan sebagai Tim Pemeriksa Tahap II.

2) Faktor penghambat atau yang menjadi permasalahan

- Adanya aturan yang menyebutkan pemeriksaan tahap II dilakukan disarana kesehatan yang setingkat Rumah Sakit Type C (sejak 2006), sedangkan Kota Banjarbaru tidak memiliki Rumah Sakit (RS yang ada adalah RS Propinsi dan Swasta).
- Kadang-kadang Buku Kesehatan Jamaah Haji (BKJH) biasanya diterima mendekati akan waktu pemeriksaan tahap II sehingga pengisian BKJH untuk hasil pemeriksaan tahap I terburu-buru.
- BKJH dan Vaksin yang dibatasi jumlahnya (sesuai dengan jumlah jamaah). Masalah timbul apabila BKJH kesalahan mengisi, dan selalu ada permintaan khusus untuk ikut periksa di Kota Banjarbaru (Pejabat tertentu atau karena alasan biaya transport besar untuk datang ke tempat pemeriksaan yang telah ditetapkan mengingat Calon Jamaah Haji bertempat tinggal di Banjarbaru) untuk vaksin masalahnya sering sebagian kecil Calon Jamaah Haji tidak disiplin mengikuti jadwal pemeriksaan yang sudah ditentukan (di luar jadwal), sedangkan vaksin meningitis single dose sangat terbatas diberikan oleh Dinas Provinsi.
- Pelaksanaan sistem Surveilans Epidemiologi Haji menjadi tidak utuh karena penanganan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan Calon Jamaah Haji dipisah. Untuk Calon Jamaah Haji BPIH Biasa/ONH Biasa pemeriksaan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, sedangkan untuk Calon Jamaah Haji ONH Khusus oleh Dinas Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Propinsi.
- Adanya perubahan isi BKJH untuk Calon Jamaah Haji tahun 2007, sehingga isian data yang diperlukan tidak direkam/dicatat oleh pemeriksa di tingkat Puskesmas.

Perbedaan Pelayanan Kesehatan tahun 2007 dengan 2006

- Adanya kemudahan Calon Jamaah Haji untuk memilih tempat pemeriksaan (menurut tempat tinggalnya, tidak harus menurut daerah tempat mendaftarnya).
- Pengaturan pemeriksaan kesehatan tidak dipisah-pisah/ dibedakan penyelenggaraannya/pelaksanaannya antara ONH biasa dan ONH Khusus.
- Penanganan kesehatan jamaah umroh sebaiknya perlu dikoordinasikan dengan daerah (imunisasi meningitis).
- Ada ketidasamaan data Calon Jamaah Haji Depag dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Depkes RI, dimana data dari Depag tidak ada mencantumkan tempat dan tanggal lahir Calon Jamaah Haji. Jadi diharapkan data tersebut untuk tahun-tahun berikutnya selalu dicantumkan.
- Dengan adanya Calon Jamaah Haji daftar tunggu 3-4 tahun akan menyulitkan pemantauan kesehatan Calon Jamaah Haji. Diharapkan Depag mewajibkan agar Calon Jamaah Haji daftar tunggu tersebut yang mendapat porsi keberangkatan agar memeriksakan kembali status kesehatannya di Puskesmas meskipun sebelumnya telah melakukan pemeriksaan kesehatan haji.

Rincian Tarif Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji

Rincian Tarif Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru No. 456/1079/Dinkes tahun 2001/2002 dengan rincian sebagai berikut :

1. pemeriksaan kesehatan pertama, termasuk pemeriksaan laboratorium dasar sebesar Rp. 15.000,- dengan rincian:
 - pemeriksaan kesehatan : Rp. 2.500,-
 - pemeriksaan HB : Rp. 1.500,-
(sesuai Perda No. 17 tahun 2000)
 - Pemeriksaan urine : Rp. 4.000,-
(sesuai Perda No. 17 tahun 2000)

- Pemeriksaan golongan darah : Rp. 1.500,-
(sesuai Perda No. 17 tahun 2000)
 - Jasa dokter : Rp. 5.500,-
2. Pemeriksaan kesehatan kedua/rujukan ke Tim kesehatan kota tidak termasuk pemeriksaan laboratorium, rontgen dan lain-lain sebesar Rp. 25.000,- dengan rincian :
- jasa periksa dokter : Rp. 12.500,-
 - jasa asisten pemeriksa : Rp. 4.000,-
 - imunisasi meningitis : Rp. 5.000,-
(pembelian disposable)
 - Operasional di asrama haji : Rp. 3.500,-
3. Pemeriksaan tes kehamilan untuk wanita usia subur, sebesar Rp. 12.500,- (Pukesmas dan Dinas Kesehatan Kota dengan rincian):
- Biaya pemeriksaan : Rp. 8.000,-
(sesuai Perda No. 17 tahun 2000)
 - Biaya bahan pemeriksaan : Rp. 4.500,-

Pembinaan Pasca Haji yang Dilakukan untuk Mewujudkan Haji Mabrur

Untuk melakukan pembinaan kepada jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah hajinya ke Tanah Suci Mekkah, pihak Kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru selalu mengingatkan dalam berbagai kesempatan bahwa: Haji mabrur ditandai dengan sikap mental seseorang yang telah melaksanakan ibadah haji yang mengarah kepada peningkatan kebaikan, seperti:

1. Amal perbuatannya lebih baik dari sebelum menunaikan ibadah haji;
2. Selalu menebarkan salam dan kedamaian;
3. Lemah lembut dalam berbicara dan tidak menyakiti orang lain;
4. Senang menolong orang lain;
5. Melaksanakan shalat tepat waktu dan membiasakan shalat sunat;
6. Menghormati dan menghargai pendapat orang lain;

7. Tabah dan tawakkal dalam menghadapi musibah serta mohon perlindungan Allah SWT;
8. Berkepribadian muslim/muslimah dalam bertindak
9. Berupaya mewujudkan kebahagiaan dalam keluarga.

C. Tanggapan Tokoh Agama dan Masyarakat

Menurut penjelasan Muchyar Usman (Ketua MUI Banjarbaru), bahwa dahulu pembimbingan manasik Calon Jamaah Haji dimulai dari rumah/kampung dan terkabar orang-orang kampung ucapan selamat/tradisi mendoakan. Calon Jamaah Haji kurang cukup sekadar hanya latihan pembimbingan manasik haji, karena yang dituju diinginkan haji mabrur, yang penting Calon Jamaah Haji membina dirinya untuk mabrur bukan secara formal terpenuhinya rukun Islam yang kelima lalu mereka menyempurnakan rukun haji. Melainkan juga yang perlu disempurnakan masalah akhlak sehingga pembimbingan manasik haji dalam pelaksanaannya lengkap dan sesuai dengan tuntunan ajaran Rasulullah SAW. Salah satu akhlak yang terpuji adalah mengucapkan salam. Kelemahan masyarakat kita pada umumnya jarang mengucapkan salam kepada sesama muslim yang lainnya, mestinya harus banyak diucapkan walaupun belum pernah kita kenal.

Secara umum Calon Jamaah Haji harus aktif melatih pembinaan diri sendiri untuk belajar manasik haji dengan baik. Dan tradisi masyarakat yang ada perlu dihidupkan kembali sehingga siar dakwah Islam selalu dipahami dan diamalkan oleh masyarakat dengan baik.

Dari aspek penyelenggaraan ibadah haji, salah satu unsur pengertian "mampu" adalah adanya "kemudahan", dalam hal ini pemerintah perlu mencari kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci Makkah. Adapun pengertian istilah mengikuti "aturan" adalah mampu mengikuti aturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah kepada Calon Jamaah Haji.

Kebijakan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji sudah banyak kemajuan sebab pengawas-pengawas dari pemerintah sudah bekerja dengan baik. Diberdayakannya KUA kecamatan dalam membantu penyelenggaraan ibadah haji adalah langkah

yang tepat, namun ke depan harus diperhatikan sumber daya manusia, sarana dan prasarannya. Segala informasi dan seluk beluk perhajian masyarakat harus lebih banyak mengerti, bukan saja tokoh-tokoh agamanya saja.

Menurut penjelasan H. Darwis dan Isteri (jamaah haji pemberangkatan tahun 2006) bahwa pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji betul-betul lebih terarah dan mantap. Tugas Ketua Regu, Ketua Rombongan dan Ketua Kloter betul-betul membantu dan memperhatikan jamaah untuk melaksanakan rukun, wajib dan sunnat ibadah haji. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan seperti kemampuan berbahasa Arab bagi petugas haji masih lemah, petugas TPHD belum optimal membantu jamaah, petugas kesehatan 1 orang dokter dan 1 orang paramedis masih kurang. Dan bahkan diharapkan di Arafah dan Mina perlu ada Pos Pemantau untuk menuju ke tujuan bagi para jamaah haji.

Menurut H. Darwis dan isteri secara umum pelayanan penyelenggara haji oleh Departemen Agama sudah baik, namun dari aspek penginapan di Mekkah yang lokasinya jarak jauh perlu ada kendaraan pengangkut jamaah. Sedangkan di Mina bila musim dingin perlu disediakan selimut. Dari barang bawaan, meskipun sudah ada surat edaran bahwa jamaah tidak perlu membawa keperluan makanan, ternyata jamaah merasa kerepotan karena terjadinya kasus keterlambatan makanan oleh pihak Ana Katering.

Adapun dari aspek *witing list* menurut dia bahwa sistem yang sudah ada tetap dilaksanakan, namun perlu diatur secara prosentase penambahan jatah yang porfosal berdasarkan perhitungan kecenderungan peminat. Dari aspek pemulangan yang perlu diperhatikan adalah efektifitas jamaah untuk membawa barang bawaan yang harus sesuai aturan pengangkutan barang, semestinya barang yang dibawa sesuai keperluan sewaktu berangkat.

Salah seorang pembimbing manasik haji Kota Banjarbaru (K.H. Abul Hasan) mengemukakan bahwa secara otomatis mestinya sesuai dengan otonomi daerah bahwa daerah asal jamaah ikut mengatur pemondokan di Mekkah. Dari aspek pembimbing seharusnya sudah haji, sementara ada di antaranya belum haji dan sebaiknya kelompok pembimbingan sekaligus kelompok pemberangkatan.

Menurut penjelasan Kepala KUA kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru (Taufiqurrahman, S. Ag) dengan jamaah 29 orang (1 kelompok) dan pembimbing guru H. Muchlis Harun mengatakan bahwa sosialisasi peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dilakukan melalui penghulu sewaktu kumpul di kantor untuk tugas pelayanan haji. Diupayakan konsultasi haji bisa melalui KUA sebab ada alumni Madinah yang pakarnya dibidang pelaksanaan ibadah haji yaitu H. Aspihani, Lc dan H. Himni dan kedua-duanya penyuluh dan guru pesantren. Secara umum katanya respon masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji "positif", hanya saja di antara jamaah terlambat mempunyai buku manasik haji.

Faktor pendukung diberdayakannya KUA terlibat pembimbingan Calon Jamaah Haji adalah; sudah ada pengalaman kerja di bidang perhajian Depag Kota Banjarbaru, kesadaran dan pemahaman keagamaan masyarakat terhadap perhajian sudah baik, meskipun pendidikan masyarakat relatif rendah namun ketaatan terhadap ustadz/tuan guru sejalan dengan kebijakan Departemen Agama. Sedangkan faktor penghambat adalah bila beda dalam satu rombongan/terpisah bisa menjadi masalah, koordinasi dan informasi Depag Pusat dan seterusnya ke jenjang di bawah masih dirasakan lemah.

Adapun harapan ke depan, porsi KUA kecamatan lebih banyak untuk menjadi petugas, fasilitas pembimbingan termasuk sarana dan prasarana perlu difasilitasi, perlu disediakan buku manasik haji untuk pembimbing, dan dipercepat masalah dana operasional, perlu ada LCD dan Laptop untuk perhajian.

Menurut Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru (dr. Ratih Diah Susiriyani) adalah faktor kendala tidak ada kecuali ada jamaah yang manja untuk dilayani. Akan dilakukan prosedur yang lengkap kurang lebih 10 meja yang harus dilakukan waktunya kurang lebih 3 hari dari jam 09.00 s.d. 14.00. keluhan yang ada hanya diharapkan petugas kesehatan baik tenaga dokter maupun paramedis betul-betul asal putera daerah. Karena pengalaman tahun kemarin tenaga dokter dan paramedis dari daerah lain.

D. Penutup

Kesimpulan

Peran KUA dalam rangka mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dan pelaksanaan bimbingan manasik haji adalah: untuk KUA kecamatan di wilayah Kota Banjarmasin dalam rangka mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dan pelaksanaan bimbingan manasik haji pada tahun ini dan tahun sebelumnya sudah dilakukan melalui media khotbah dari masjid ke masjid, ceramah keagamaan di kantor, di rumah, melalui media radio RRI dan radio swasta, serta para tokoh agama dan penyuluh agama. Bahkan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dipasang papan pelang bertuliskan "Haji Mandiri", yang dibimbing dan dilaksanakan oleh Kepala KUA sendiri.

Demikian juga yang diperankan KUA Kecamatan yang ada di wilayah Kota Banjarbaru dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun ini, sudah dilaksanakan dan dilakukan berbagai sosialisasi kebijakan pelaksanaan bimbingan manasik haji melalui majelis taklim, pengajian-pengajian, informasi media radio menjelang shalat jum'at di beberapa buah masjid yang ada di Kota Banjarbaru dan bahkan disampaikan melalui media radio yang ada di Kabupaten Banjar yang lokasi tempatnya berdekatan dengan wilayah Kota Banjarbaru.

Kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama tingkat Kota Banjarmasin dan Banjarbaru adalah: mulai dari pendaftaran, persyaratan sampai dengan pelunasan sesuai dengan ketentuan pemerintah tentang penyelenggaraan haji. Calon Jamaah Haji setelah menerima bukti setor BPIH lunas tahun 2007 M/1428 H dari BPS calon jamaah haji segera mendaftar ulang ke Kantor Dep. Agama setempat selambat-lambatnya 7 hari kerja setelah pelunasan dengan menyerahkan lembar bukti setor Lunas BPIH masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat.

Kesiapan dalam pembentukan kelompok regu, kelompok rombongan dan penentuan kloter oleh pihak Kepala Seksi Haji Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin dan Banjarbaru adalah: Sesuai dengan terjadinya manajemen perubahan pelaksanaan bim-

bingan manasik haji kepada Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, maka untuk Calon Jamaah Haji wilayah Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru untuk menentukan Tenaga Pembimbing, Ketua Regu dan Ketua Rombongan lebih banyak memperhatikan berbagai masukan dan pertimbangan dari kesepakatan kelompok pembimbingan Calon Jamaah Haji dan usulan dari pihak Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) masing-masing. Sedangkan untuk penentuan Kloter pihak Departemen Agama berkoordinasi dengan wilayah kabupaten lainnya yang dikoordinasikan oleh pihak Kanwil Dep. Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin dan Banjarbaru adalah: Pemeriksaan kesehatan dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: Pemeriksaan Kesehatan terhadap Calon Jamaah Haji Tahap I: Dilakukan di Puskesmas. Tim Pemeriksa di SK kan oleh Dinas Kesehatan Provinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru.

Pemeriksaan Kesehatan Terhadap Calon Jamaah Haji Tahap II: Dilaksanakan oleh Tim Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji Tahap II Dinas Kesehatan. Tim Pemeriksa Kesehatan Calon Jamaah Haji Tahap II di SK kan oleh Dinas Kesehatan Provinsi atas usulan Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin & Kota Banjarbaru. Tempat pemeriksaan untuk tahap II tahun 2007 di Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin & Kota Banjarbaru (penetapan penunjukkan tempat berdasarkan SK Walikota).

Peran Kanwil Depag Provinsi Kalimantan Selatan dalam mempersiapkan Petugas Haji, Siskohat, Pemisaan, kelengkapan buku menasik haji adalah: Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jamaah hadir di embarkasi; Memberikan pelayanan penerimaan jamaah, transit, akomodasi, dokumen, pembinaan jamaah dan petugas, penerbangan, imigrasi, bea & cukai, kesehatan, perbekalan, keamanan dan perlindungan kepada Jamaah haji di embarkasi; Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur/instansi terkait; Dalam melaksanakan tugas Panitia berpedoman kepada Kebijakan Teknis Penyelenggaraan Haji Tahun 1428/2007 M serta ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Panitia bertanggung

jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Pembinaan pasca haji yang dilakukan untuk mewujudkan haji mabrur untuk melakukan pembinaan kepada jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah hajinya ke Tanah Suci Mekkah, pihak Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin & Kota Banjarbaru selalu mengingatkan dalam berbagai kesempatan bahwa: Haji mabrur ditandai dengan sikap mental seseorang yang telah melaksanakan ibadah haji yang mengarah kepada peningkatan kebaikan, seperti: Amal perbuatannya lebih baik dari sebelum menunaikan ibadah haji; Selalu menebarkan salam dan kedamaian; Lemah lembut dalam berbicara dan tidak menyakiti orang lain; Senang menolong orang lain; Melaksanakan shalat tepat waktu dan membiasakan shalat sunat; Menghormati dan menghargai pendapat orang lain; Tabah dan tawakkal dalam menghadapi musibah serta mohon perlindungan Allah SWT; Berkepribadian muslim/muslimah dalam bertindak; Berupaya mewujudkan kebahagiaan dalam keluarga.

Rekomendasi

Perlu peningkatan sosialisasi berbagai kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dan bimbingan manasik haji kepada Calon Jamaah Haji tentang "Haji Mandiri", yang dibimbing dan dilaksanakan oleh KUA kecamatan.

Perlu meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta koordinasi dan informasi yang jelas dari pihak Departemen Agama Pusat hingga level KUA Kecamatan. Demikian juga kepada instansi yang terkait dalam pelayanan perlu lebih banyak mensinkronisasikan tugas dan tanggung jawab masing-masing lembaga yang terkait terutama Dinas Kesehatan, pengangkutan, dan lain sebagainya.

Pelayanan pemerintah di bidang kesehatan semestinya:

- Pengaturan pemeriksaan kesehatan tidak dipisah-pisah/ dibedakan penyelenggaraannya/pelaksanaannya antara ONH biasa dan ONH Khusus

- Seharusnya jangan sampai terjadi ketidaksamaan data Calon Jamaah Haji Depag dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Depkes RI, dimana data dari Depag tidak ada mencantumkan tempat dan tanggal lahir Calon Jamaah Haji. Jadi diharapkan data tersebut untuk tahun-tahun berikutnya selalu dicantumkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin, *Banjarmasin Dalam Angka 2005*
- Badan Pusat Statistik Kota Banjarbaru, *Kota Banjarbaru Dalam Angka 2005/2006*
- Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama RI, Perspektif KUA dalam Pelayanan Haji, www.informasihaji.com, 2007.
- Dikutif dari laporan penelitian yang dilakukan oleh: Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pembimbingan KBIH dan Non KBIH di Indonesia dan Arab Saudi, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.
- Lihat Choirul Fuad Yusuf dkk, *Pelayanan Haji di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Jakarta, 2004.
- Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, Ketergantungan Calon Jamaah Haji Terhadap KBIH, Puslitbang Kehidupan Beragama, 1998,
- Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi banjarmasin, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1427 H/2006 M*, Kanwil Departemen Agama Propinsi Kalimantan Selatan, 2007.
- Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Sjuhada Abduh & Wakhid Sugiarto⁸⁸

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis

Provinsi Kalimantan Timur merupakan provinsi terluas di Indonesia dan memiliki sumberdaya alam yang cukup besar dan beragam. Namun sebagian besar potensi alam tersebut belum dapat dimanfaatkan secara baik karena kekurangan modal, baik *skill* maupun dana. Padahal sebagian besar sumber daya alam yang dimiliki itu dapat menjadi komoditas ekspor yang menjanjikan. Oleh karena itu Kalimantan Timur sangat berharap datangnya investor yang akan mengolah sumber daya alam Kalimantan Timur tersebut.

Provinsi Kalimantan Timur terletak pada kedudukan 4" - 25" Lintang Utara (LU) - 225" Lintang Selatan (LS) dan 113" 44' - 118" 59' Bujur Timur. Wilayah perairan Selat Makassar dan Laut Sulawesi dan bagian Laut Kalimantan Timur merupakan jalur Alur Laut Kepulauan Indonesia II sehingga posisi Kalimantan Timur menjadi strategis karena berada pada jalur transportasi laut internasional⁸⁹.

Luas wilayah Provinsi Kalimantan Timur 20.868.774 ha yang meliputi daratan seluas 19.844.117 ha dan wilayah laut seluas 1.021.657 ha. Wilayah Provinsi Kalimantan Timur terdiri atas Sembilan Kabupaten yaitu: Kabupaten Nunukan, Malinau, Kutai Barat, Bulungan, Kutai Timur, Kutai Kartanegara, Penajam Pasir Utara dan empat kota yaitu Samarinda, Balikpapan, Bontang dan Tarakan. Sementara itu Kota Samarinda yang menjadi sasaran penelitian pelayanan haji ini memiliki luas wilayah 718.23 Km² yang terbagi dalam 6 kecamatan dan 42 desa. Kecamatan sebanyak 6 itu adalah

⁸⁸Keduanya adalah Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

⁸⁹Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka 2006.

Kecamatan Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Seberang, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu dan Samarinda Utara.

Kabupaten Kutai Kartanegara yang juga menjadi sasaran penelitian memiliki luas wilayah 26.326.00 Km² yang terbagi dalam 18 kecamatan dan 220 desa⁹⁰. Kecamatan dimaksud adalah Kecamatan Samboja, Muara Jawa, Sanga-Sanga, Loa Janan, Loa Kulu, Muara Muntai, Sebulu, Tenggarong Seberang, Anggana, Muara Badak, Marang Kayu, Muara Kaman, Muara Wis, Kota Bangun, Tenggarong, Kenohan, Kebang Jangut, dan Kecamatan Tabang.

Secara topografis, Provinsi Kalimantan Timur mempunyai kondisi wilayah yang bergelombang, dari kemiringan landai sampai curam, dengan ketinggian berkisar antara 0-1500 m di atas permukaan laut dan kemiringan antara 0-60 %. Daerah dataran rendah pada umumnya dijumpai di kawasan sepanjang sungai. Sedangkan daerah perbukitan dan pegunungan memiliki ketinggian rata-rata lebih dari 1000 meter di atas permukaan laut dengan kemiringan 30%, terdapat di bagian barat laut yang berbatasan langsung dengan wilayah Malaysia.

Kondisi topografi tersebut sangat berpengaruh terhadap peluang budidaya suatu jenis komoditi, potensi dan persediaan air yang melimpah, dinamika hidrologi dan kerentanan terhadap erosi. Sebagian besar atau 42, 62 % wilayah daratan Kalimantan Timur termasuk dalam kemiringan 40 – 60 % dan 41,03 % terletak pada ketinggian 100 – 1000 meter di atas permukaan laut, sehingga pemanfaatan lahan di Provinsi Kalimantan Timur harus memperhatikan karakteristik lahan tersebut.

2. Demografi Penduduk dan Ketenagakerjaan

Pada tahun 2005, penduduk Provinsi Kalimantan Timur telah mencapai 2,93 juta jiwa, dibandingkan tahun 2000 yang baru 2,41 juta jiwa. Pertambahan penduduk yang cukup besar selama kurun waktu 5 tahun itu adalah karena faktor migrasi dari berbagai daerah di Indonesia. Namun demikian jumlah penduduk sekian itu ternyata pendistribusiannya juga tidak merata. Sebagian besar penduduk

⁹⁰*Ibid.*

berada di kota atau di kota dan kabupaten, seperti; Samarinda, Balikpapan, Tarakan dan Bontang dan sebagainya.⁹¹

Kota Samarinda memiliki jumlah penduduk sebesar 579.993 jiwa yang terdiri dari 299.985 jiwa laki-laki dan 279.948 jiwa perempuan serta terbagi dalam 134.381 KK. Kota Samarinda memiliki kepadatan penduduk sebesar 751.22 jiwa/km². Jumlah angkatan kerja 236.066 dan memiliki jumlah penduduk miskin sebanyak 55.164 jiwa pada tahun 2005⁹².

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki jumlah penduduk sebesar 574.422 jiwa yang terdiri dari 290.946 jiwa laki-laki dan 256.476 jiwa perempuan⁹³. Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki jumlah 574.422 KK dengan kepadatan penduduk sebesar 20,79 jiwa/km². Jumlah angkatan kerja yang dimiliki adalah 203789 jiwa dan jumlah penduduk miskin sebanyak 74.053 jiwa.

3. *Kehidupan Sosial Pendidikan dan Ekonomi Masyarakat*

Dalam kehidupan sosial pendidikan, dapat dinyatakan bahwa gambaran umum pendidikan penduduk Kalimantan Timur, tahun 2005 adalah sebagai berikut. Angka partisipasi usia 5–6 tahun yang mengikuti pendidikan TK/RA dan kelompok bermain baru mencapai 31,40%. Sedangkan partisipasi kasar penduduk yang mengikuti pendidikan SD/MI – SLP usia 7–12 tahun ke atas telah mencapai 109,09%, kelompok usia 13-15 tahun sebesar 71.42% dan usia 16–18 atau SLA sebesar 54,75%. Sementara itu jumlah *drop out* pelajar masih relatif tinggi, yakni untuk tingkat dasar mencapai 16,49%, SLP sebesar 96,16%, SLA sebesar 66,47% dan perguruan tinggi meningkat menjadi 19,62%.

Kalimantan Timur dikenal sebagai wilayah pertumbuhan baru perekonomian Indonesia, terutama kemunculan Bupati Syauckani di Kutai Kartanegara. Beliau mampu mengangkat potensi wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi sumber pendapatan ekonomi

⁹¹Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur, Kantor Penghubung di Jakarta, Rangkuman Perencanaan Strategis Dinas/Badan/Kantor Pemprof, Kalimantan Timur, 2006, hal. 20.

⁹²*Ibid.* hlm. 7

⁹³*Ibid.* hlm. 14

masyarakat. Kabupaten Kutai Kartanegara dengan Bupati baru itu mampu menjadikannya sebagai kabupaten terkaya di Indonesia. Secara umum Kalimantan Timur memiliki PDRB 82,45 trilyun pada tahun 2000 dan menjadi 41,41 trilyun pada tahun 2006 dengan pertumbuhan sebesar 6,50 pertahun.

Dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah, dibuka-lah investasi pembangunan besar-besaran di Kalimantan Timur. Hal ini adalah untuk segera dapat memanfaatkan potensi alam Kalimantan Timur yang melimpah. Secara kasar potensi alam Kalimantan Timur yang melimpah itu adalah Sumber daya mineral dan energi seperti minyak: 1.17 juta million Stock Tank Barrel, gas bumi 48.680 billun Standard Cubic Feet, batubara 6,45 milyar ton dan emas 60.50 juta ton. Kemudian potensi hutannya juga luar biasa, karena Kalimantan Timur memiliki hutan seluas 14.67 juta ha, yang meliputi kawasan hutan lindung, hutan produksi dan hutan konservasi. Potensi lahan yang ditetapkan untuk kawasan budidaya non kehutanan seluas 5,24 juta Ha. Dan diperuntukkan sebagai lahan perkebunan seluas 4,7 juta Ha (4,09 juta Ha untuk kelapa sawit dan 0,61 Ha untuk komoditas perkebunan lainnya) dan pertanian 0,6 juta Ha. Kemudian potensi perairan laut 98 ribu km² dan perairan umum 2,28 juta Ha (termasuk Mayan budidaya tambak, sungai dan danau). Potensi hasil perikanan rata-rata 350 ribu ton pertahun.

Ketersediaan berbagai potensi sumber daya alam seperti sumber daya hutan lahan dan mineral di daerah ini menyebabkan usaha/kegiatan di perkebunan/pertanian dan pertambangan menjadi faktor unggulan dalam menunjang perekonomian daerah. Namun demikian pendayagunaannya masih kurang memperhatikan kapasitas daya dukung dan daya tampung lingkungan yang ada. Oleh karena itu baik secara langsung maupun tidak langsung pendayagunaan sumber daya alam tersebut akan menimbulkan ancaman terhadap kelestarian lingkungan hidup dan kesinambungan pembangunan itu sendiri sebagai akibat menurunnya kualitas lingkungan hidup yang ada. Berbagai upaya telah ditempuh untuk mencegah dan mengurangi laju penurunan kualitas lingkungan tersebut, namun sejauh ini dipandang masih belum cukup mampu dalam mengimbangi laju penurunan kualitas lingkungan yang terjadi. Kompleksitas permasalahan yang dihadapi serta berbagai kendala

dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki menyebabkan penanganan permasalahan lingkungan tersebut belum mencapai hasil yang optimal.

Berkaitan dengan hal ini, upaya pengelolaan lingkungan haruslah dilakukan sebagai upaya bersama dari semua pihak yang terkait yang menuntut tanggung jawab, keterbukaan dan peran semua unsur pemerintah, dunia usaha serta masyarakat yang dilandasi oleh kesadaran penuh untuk terus memelihara dan meningkatkan kualitas lingkungan guna menjamin keberlanjutan fungsi lingkungan yang merupakan kepentingan rakyat. Oleh karenanya diupayakan lingkungan hidup yang serasi, selaras dan seimbang untuk menunjang pembangunan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan hidup bagi peningkatan kesejahteraan dan mutu hidup generasi masa kini dan generasi masa datang.

4. Kehidupan Beragama

Secara keseluruhan Provinsi Kalimantan Timur dihuni oleh mayoritas penduduk menganut agama Islam, yaitu 83%. Dari 13 kota dan kabupaten terdapat satu kabupaten yang penduduknya mayoritas beragama non Islam, yaitu Kabupaten Mallinau di mana Islam hanya dipeluk oleh sekitar 14.485 (26%) sementara umat Kristen mencapai 32.129 (58,2%). Kota Samarinda dihuni oleh 565.050 (91,4%) jiwa beragama Islam dari jumlah penduduk sebesar 618.441 jiwa. Sementara itu di Kabupaten Kutai Kartanegara dihuni oleh sekitar 486.947 (92,4%) beragama Islam dari jumlah penduduk sebanyak 527.254 jiwa.

Di beberapa kabupaten meskipun umat Islam mayoritas, namun mayoritasnya kecil saja sebab selisih antara jumlah penganut Islam dengan lainnya hanya sedikit. Misalnya di Kabupaten Kutai Barat di mana dari jumlah penduduk secara keseluruhan 143.890, jumlah umat Islam berjumlah hanya 57.917 jiwa, umat Kristen berjumlah 39.811 jiwa dan umat Katolik berjumlah 46.139 jiwa. Di susul kemudian adalah kabupaten Bulungan, di mana dari jumlah penduduk Kabupaten Bulungan sebanyak 103.748 jiwa, jumlah umat Islam adalah 67.401 jiwa, umat Kristen berjumlah 26.571 jiwa, umat Katolik berjumlah 8.518 jiwa, umat Hindu berjumlah 84 jiwa dan umat Budha berjumlah 1.174 jiwa. Namun demikian secara ke-

seluruhan di Kalimantan Timur jumlah umat Islam masih di atas 80%.

Sebagai umat beragama, maka mereka memiliki rumah ibadah sebagai tempat ibadah dari setiap pemeluk agama masing-masing. Jumlah perimbangan jumlah rumah ibadah dengan jumlah pengikutnya yang paling mendekati jumlah kebutuhan umat adalah Gereja Kristen. Di Provinsi Kalimantan Timur dari jumlah umat Islam sebanyak 2.563.369 jiwa memiliki jumlah rumah ibadah dalam bentuk masjid sebanyak 2208 buah. Ini berarti bahwa sebuah masjid rata-rata dimanfaatkan oleh 1.161 jiwa. Padahal masjid dengan kapasitas 1000 jamaah mungkin hanya 2 buah saja. Oleh karena itu perbandingan jumlah umat Islam dengan jumlah masjid masih perlu ditingkatkan.

Jumlah masjid yang kurang itu masih lebih baik karena dibantu dengan banyaknya jumlah langgar dan mushala yang tersebar di seluruh pelosok Kalimantan Timur. Jumlah langgar adalah 2085 buah dan mushala sebanyak 244 buah.

Perbandingan yang lebih ideal antara jumlah penduduk dan rumah ibadah ada di kalangan Kristen, karena dari jumlah umat Kristen di Kalimantan Timur sebanyak 301.391 jiwa telah tersedia gereja sebanyak 986 buah. Ini artinya bahwa setiap gereja dimanfaatkan oleh hanya sekitar 306 jiwa. Sebuah perbandingan yang sangat mendekati jumlah sesungguhnya di lapangan. Di kalangan umat Katolik, perbandingan antara jumlah pemeluk Katolik dengan rumah ibadah juga sudah sangat ideal karena dari jumlah umat Katolik sebanyak 143.060 jiwa telah tersedia gereja sebanyak 365 buah. Ini artinya bahwa setiap gereja Katolik dapat dimanfaatkan oleh sekitar 392 jiwa. Suatu jumlah perbandingan yang sangat ideal antara jumlah dengan kebutuhan rumah ibadah.

Dalam pemberdayaan kehidupan beragama di Kalimantan Timur, khususnya yang beragama Islam telah tersedia Pondok Pesantren yang cukup banyak, persisnya menurut data keagamaan Kanwil Departemen Agama tahun 2007 adalah 219 buah. Secara terperinci adalah Kabupaten Pasir sebanyak 11 buah, Kutai Kartanegara sebanyak 18 buah, Kabupaten Berau 16 buah, Kabupaten Bulungan sebanyak 7 buah, Kabupaten Kutai Barat sebanyak 5 buah, Kabupa-

ten Kutai Timur sebanyak 6 buah, Kabupaten Nunukan sebanyak 2 buah, Kabupaten Paser Utara sebanyak 6 buah, Kota Balikpapan sebanyak 18 buah, Kota Samarinda sebanyak 24 buah, Kota Tarakan sebanyak 5 buah dan Kota Bontang sebanyak 1 buah.

Data keagamaan Kanwil Departemen Agama Kalimantan Timur memang cukup lengkap, misalnya jumlah Kyai di Kalimantan Timur adalah 176 orang dan Nyai sebanyak 51 orang. Jumlah ustadz dan ustadzah sebanyak 1827 orang. Jumlah santri dan santriwati sebanyak 18.660 orang.

B. Manajemen Pelayanan Haji di Kalimantan Timur

1. Dasar Hukum Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kalimantan Timur

Sebagai upaya memaksimalkan pelayanan kepada para calon jamaah haji, maka disusunlah berbagai peraturan, baik oleh pemerintah Pusat maupun oleh pemerintah daerah. Di tingkat pusat ada Peraturan yang disusun oleh DPR RI bersama Presiden, Menteri Agama, Menteri Kesehatan, dan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah. Di tingkat daerah ada Surat Keputusan Gubernur, Surat Keputusan Kepala Kanwil Departemen Agama dan Surat Keputusan Kepala Kandepag, Kepala Dinas Kesehatan Kalimantan Timur dan Kepala Dinas Kota dan Kabupaten maupun surat-surat penting berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan pelayanan haji dan umrah.

Pada tahun 1999 DPR RI telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji. Dalam undang-undang tersebut, dijelaskan bahwa penyelenggaraan haji dilaksanakan oleh pemerintah dengan melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanannya, pengorganisasiannya serta pengawasannya. Sesuai dengan amanat undang-undang tersebut, maka Departemen Agama berusaha secara terus menerus meningkatkan pelayanan manajemen terhadap calon jamaah haji, sejak dari pendaftaran, pembinaan manasik haji, penetapan jumlah jamaah dalam kelompok terbang, dan perekrutan petugas haji (PPIH) di Saudi Arabia.

Pada tahun 2007, penetapan porsi jamaah haji Provinsi ditetapkan oleh Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah yang mengacu kepada Keputusan Menteri Agama Nomor 290 Tahun 2006 tentang Penetapan Porsi Jamaah Haji Indonesia dengan beberapa penyesuaian, yaitu: 1) Adanya pemekaran wilayah provinsi sehingga diperlukan penyesuaian porsi, yaitu Provinsi Papua dan Irian Jaya Barat. Diharapkan kepada dua provinsi pemekaran tersebut agar dapat membicarakan pembagian porsi secara proporsional sebanyak 922 porsi ex porsi Provinsi Papua. 2) Perubahan kapasitas *seat* pesawat pada beberapa provinsi yang mengakibatkan perubahan pada komposisi petugas daerah, yaitu Provinsi Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Bengkulu, Bangka Belitung, Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta.

Berdasarkan keputusan Menteri Agama itu, maka rumus penetapan porsi provinsi tersebut adalah jumlah muslim Indonesia sebanyak 192.726.426 jiwa. Jumlah ini ternyata melebihi batas kuota jumlah jamaah haji yang dapat diberangkatkan dari Indonesia, yaitu 189.000 orang. Akhirnya ditetapkanlah rumus pembagian kuota bagi jamaah haji Indonesia $189.000 (1 \text{ per mil dari jumlah penduduk muslim Indonesia}) \times 100\% = \text{Dasar pembagi (x \%)}$, yaitu $189.000 : 192.726 \times 100\% = 98.07\%$. Jadi porsi masing-masing provinsi adalah 98.07% dari 1 mil jumlah penduduk muslim provinsi yang berangkutan.

Di Kalimantan Timur, jumlah penduduk muslim adalah 2.845.024 orang. Porsi $1/100$ penduduk muslim (100%) = 2,845, maka porsi jamaah haji untuk Provinsi Kalimantan Timur adalah 2,790 orang. Sementara petugas haji daerah adalah 26 orang dengan kapasitas kloter sebanyak 325 orang. Untuk mengalokasikan porsi jumlah jamaah haji di Kalimantan Timur untuk setiap Kota dan Kabupaten didasarkan pada Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 451.14/ K.171/2006 Tentang Alokasi Porsi Jamaah Haji Tahun 1427 H/2006 M kabupaten/kota SeKalimantan Timur. Dalam Keputusan Gubernur tersebut dijelaskan bahwa porsi jamaah haji adalah:

Tabel 1

No	Kabupaten/Kota	Porsi Haji Tahun 1427 H
1.	Panajam Pasir Utara	116
2.	Balikpapan	491
3.	Samarinda	555
4.	Kutai Kartanegara	515
5.	Bulungan	93
6.	Berau	113
7.	Tarakan	122
8.	Nunukan	100
9.	Malinau	47
10.	Kutai Barat	138
11.	Kutai Timur	119
12.	Bontang	110
13.	Psir	245

2. Peran KUA

Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Berkaitan dengan Haji

Peran KUA, termasuk Kasi Haji dan Umrah, khususnya di Samarinda dan Kutai Kartanegara serta Kabid Haji dan Umrah di Kalimantan Timur dalam sosialisasi kebijakan Pemerintah yang berkaitan dengan haji cukup baik dan telah berusaha maksimal untuk memuatkan calon jamaah haji atau pelanggan/konsumen. Sosialisasi kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan haji dilakukan dengan cara menyebarkan brosur ke desadesa melalui Ketua Takmir Masjid Jami' yang ada. Sosialisasi juga dilakukan di KUA dengan menempel brosur di papan pengumuman, bahkan juga oleh PPN yang menyinggung-nyingung masalah haji dalam khutbah nikah, karena dalam acara pernikahan biasanya banyak orang yang hadir. Dalam khotbah nikah itu biasanya juga sekaligus melakukan motivasi agar umat Islam yang telah mampu menunaikan ibadah haji segera menyempurnakan diri sebagai muslim dengan menggenapkan rukun Islam. Di samping itu juga dilakukan di kantor KBIH yang ada.⁹⁴ Kemudian di lobi-lobi bank sendiri juga telah ditempelkan

⁹⁴Diolah dari hasil wawancara dengan Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kutai Kartanegara dan Kota Samarinda, 2007

brostur-brosur di papan pengumuman. Ketika manasik haji calon jamaah, juga selalu didata ulang apa saja persyaratan calon jamaah yang belum dilengkapi dan kemudian diberitahukan kepada para peserta manasik haji. Brosur-brosur untuk kepentingan sosialisasi itu ditandatangani oleh Kepala Kanwil Departemen Agama dan Kantor Departemen Agama setempat⁹⁵.

Sosialisasi ini di samping murah, juga untuk membantu mempermudah para calon jamaah haji untuk memperoleh informasi yang benar mengenai persoalan yang berkaitan dengan masalah haji. Maksud dari pengiriman dan penempelan brosur ini adalah agar masyarakat yang rumahnya jauh dari kota agar tidak berduyun-duyun ke kota dengan biaya mahal hanya untuk menanyakan satu masalah dari persoalan haji, sebab semuanya sudah tercantum dalam brosur sosialisasi haji tersebut. Sosialisasi itu meliputi proses dan tata cara pendaftaran haji, prosedur, persyaratan dan berbagai hal yang berkaitan dengan persoalan haji. Dengan demikian, mereka atau umat Islam yang berkeinginan menunaikan ibadah haji cukup melihat brosur-brosur yang telah disediakan itu dan mereka dapat langsung mendaftarkan diri ke bank-bank terdekat yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

Berkaitan dengan pakaian ihram, ternyata telah dibebaskan untuk memilih dan tidak dipaksakan untuk membeli kepada panitia pemberangkatan haji di kota atau kabupaten. Bagi Departemen Agama, yang terpenting adalah pakaian itu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan seperti; model, ukuran, warna dan seterusnya. Para jamaah biasanya merundingkan sendiri di mana harus membeli kain dan kepada siapa harus menjahit. Namun petugas telah memberitahukan pilihan-pilihan untuk membeli kain atau menjahitnya.

Begitu pula berkaitan dengan photo, para jamaah juga tidak diharuskan untuk photo di studio khusus yang telah disediakan panitia. Para jamaah bebas photo di mana saja asal sesuai dengan ketentuan. Biasanya ketika pendaftaran, jamaah sudah diberi tahu petugas di mana sebaiknya harus berphoto yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Bidang Haji dan Umrah.

⁹⁵Diolah dari hasil wawancara dengan Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kutai Kartanegara dan Kota Samarinda, 2007

Pelayanan Manasik Haji oleh KUA

Pelaksanaan manasik haji di Kota Samarinda dan Kutai Kartanegara didasarkan pada UU No. 17 Tahun 1979 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji; KMA No. 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; Peraturan Menteri Agama No. 15 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji; Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji No.: D/402/2002 tentang tata cara Penyelenggaraan Haji Tahun 2004 – 2008; Surat Kepala Kantor Departemen Agama Kota Samarinda maupun Kepala Kantor Departemen Agama Kutai Kartanegara yang berkaitan dengan Panitia Bimbingan Haji dan Umrah⁹⁶. Tujuannya adalah mendorong jamaah untuk mengetahui dan memahami ilmu manasik haji; proses pelaksanaan haji mulai dari persiapan, saat dalam perjalanan, saat pelaksanaan haji sampai pada saat pemulangan; dapat melaksanakan ibadah haji secara baik dan benar, mandiri, dan meningkatkan kualitas calon jamaah serta upaya pelestarian haji mabrur⁹⁷.

Dalam hal manasik haji ini, Departemen Agama telah menggariskan arah pembinaan dan penyuluhan haji, yaitu meningkatkan volume penyelenggaraan haji secara beregu atau kelompok menjadi 15 kali; pembinaan jamaah dilakukan sejak pendaftaran dengan memberdayakan Kantor Urusan Agama (KU) dan Penyuluh Agama dalam kegiatan bimbingan haji secara bertahap akan diadakan orientasi perhajian bagi aparat KUA dan Penyuluh; Melakukan penyuluhan haji melalui cetak maupun elektronik. Dalam usaha mengoptimalkan bimbingan dan penyuluhan, maka secara bertahap mengadakan sarana dan prasarana pendukungnya; dan dalam rangka melestarikan haji mabrur perlu adanya peningkatan kerjasama dengan organisasi IPHI dan organisasi lainnya yang sejenis.

⁹⁶Himpunan Peraturan Presiden dan Menteri Agama, Surat Dirjen Penyelenggara haji dan Umrah, Keputusan Gubernur dan Surat-Surat Penting Kepala Kanwil Departemen Agama, Kepala Kantor Departemen Agama Kota Samarinda, 2007 serta Laporan Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Calon Haji Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Kartanegara, 2007.

⁹⁷Laporan Kegiatan Manasik Haji Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Kartanegara, 2007

Kegiatan manasik haji adalah kegiatan yang membutuhkan biaya dan tenaga yang ekstra. Oleh karena itu jika KUA tertentu belum siap melakukan manasik haji, maka KUA berperan sebagai panitia manasik saja dan melakukan pengecekan kesiapan jamaah untuk dapat diberangkatkan haji. Adapun lokasi yang ditunjuk melaksanakan manasik haji dari 18 KUA di Kutai Kartanegara ditunjuk 3 KUA yang dianggap lebih siap melaksanakan secara bergilir dan sekaligus sebagai KUA yang memiliki calon jamaah haji terbanyak. Tiga kecamatan dimaksud adalah KUA Kecamatan Muara Jawa, KUA Kecamatan Muara Samboja dan KUA Kecamatan Kotabangun. Jumlah calon jamaah haji tahun 2006 sebanyak 517 orang, dengan rincian calon haji KBIH sebanyak 96 orang dan sisanya sebagai peserta TPIH. Menurut pejabat KBIH Al-Kautsar, Kutai Kartanegara, berapapun jumlah calon jamaah haji, KBIH yang berkantor di Tenggarong hanya melayani 96 orang. Hal ini dimaksudkan agar pembimbingan calon jamaah haji dapat berjalan dengan baik. Untuk calon jamaah yang melalui KBIH dibebani tambahan biaya sebesar Rp 2.500.000,-. Beban tambahan itu sebenarnya untuk seluruh kebutuhan jamaah, seperti kain ihram, konsumsi manasik 12 kali pertemuan, honor narasumber dan sebagainya. Oleh karena itu menurutnya, beban sebesar itu tidaklah cukup sebenarnya untuk membiayai seluruh keperluan jamaah yang tidak disediakan oleh pemerintah⁹⁸.

Adapun materi manasik haji adalah kebijakan pemerintah tentang perhajian; kesehatan haji; panduan perjalanan haji; dan bimbingan manasik haji 1 sampai 5. Narasumber dari manasik haji di Kota Samarinda terdiri dari unsur Kanwil, Kalimantan Timur, MUI Provinsi, IPHI, Pengawas Pendais dan Dinas Kesehatan yang secara keseluruhan rata-rata 16 orang setiap tahunnya. Dalam pelaksanaan manasik haji di Kabupaten Kutai Kartanegara masih banyak menggunakan jasa KBIH, karena merekalah yang selama ini benar-benar memiliki pengalaman dalam pengurusan teknis pelaksanaan haji. Begitu pula di Kota Samarinda juga masih memerlukan KBIH, karena para jamaah rata-rata pendidikannya rendah sehingga me-

⁹⁸Diolah dari hasil wawancara dengan

merlukan kesabaran yang cukup agar para peserta dapat memahaminya dengan baik⁹⁹.

Berkaitan dengan anggaran manasik haji, telah ditentukan oleh Dep. Agama pusat yang besarnya untuk PPIH adalah Rp 23.000,-/orang, Tata Usaha 2.500.000, KUA Rp 70.000,- Rp 30.000,- untuk kegiatan 2 x pertemuan selama 4 hari dan biaya pembinaan rutin 100.000/jamaah. Anggaran pembinaan ini menyatu dalam anggaran Kandepag yang jumlahnya Rp 12.149.500,-. Biaya operasional haji Kota dan Kabupaten sebesar Rp. 23.500,-/jamaah. Misalnya di Kutai Kartanegara jumlah jamaah sebanyak 517 x Rp 23.500,- = Rp 12.149.500,-. Anggaran ini adalah untuk belanja pegawai, belanja barang, biaya perjalanan, biaya pemeliharaan dan penyelesaian paspor. Kemudian untuk pembinaan dan pemantapan manasik haji disediakan dana sebesar Rp. 51.770.000,- dengan perhitungan bahwa setiap jamaah adalah Rp 100.000,-. Anggaran ini dipergunakan untuk keperluan belanja pegawai, belanja barang dan biaya perjalanan. Sementara itu dalam setiap kegiatan manasik haji, konsumsi dan akomodasi dibantu sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah, demikian halnya di Kota Samarinda.

3. Kesiapan Administrasi dan Pelayanan oleh Kandepag

Untuk menunjang pelayanan calon jamaah haji ini menjadi lebih baik, Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kandepag Kota Samarinda dan Kutai Kartanegara telah menghimpun berbagai aturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah, seperti Undang-undang Haji, KMA, Peraturan Menteri, SK. Dirjen, SK. Gubernur, SK. Kepala Kanwil, SK Kepala Kandepag dan bahkan semua surat edaran dan surat-surat yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji telah dibukukan dengan sangat baik. Dengan himpunan berbagai aturan dan surat-surat yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah itu, diharapkan seluruh proses penyelenggaraan yang menjadi tanggung jawab semua jajaran Departemen Agama dapat berjalan dengan baik. Sebab bagaimanapun, birokrasi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, harus berorientasi

⁹⁹*Ibid.*

memuaskan para pencari pelayanan (berorientasi pada pelanggan atau konsumen)¹⁰⁰.

Pelayanan yang baik dari Departemen Agama, maupun Pemerintah Daerah Provinsi juga terlihat misalnya pada penentuan kloter yang dilakukan dengan cara musyawarah antara Gubernur, Bupati, Walikota, Kepala Kandepag, Kabid Haji dan Umrah serta Kasi Haji dan Umrah. Penentuan kloter dimaksud menggunakan rumus, bahwa setiap 1000 muslim mendapat kuota 1 calon jamaah haji. Data-data calon jamaah haji yang telah diselesaikan di tingkat Kanwil, kemudian dibuat daftar kloter yang tetap menggunakan 1000:1. Tidak ada dispensasi apapun untuk dapat berangkat haji lebih dahulu, kecuali seluruh persyaratan calon jamaah haji sudah terpenuhi¹⁰¹. Berkaitan dengan masalah paspor, mulai cetak hingga selesai dan siap digunakan setiap jamaah akan dikenai Rp 4.000,- bagi calon jamaah haji kota dan Rp 3.500,- bagi calon jamaah haji yang berasal dari kabupaten.

Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kesehatan, Departemen Agama juga mengadministrasikan golongan darah calon jamaah haji. Di Kota Samarinda, dari 608 orang calon jamaah haji menurut golongan darahnya adalah sebagai berikut; Golongan darah A sebanyak 169 orang, golongan darah B 185 orang, golongan darah AB sebanyak 43 orang dan golongan darah O sebanyak 211 orang. Sementara itu dari 608 orang calon jamaah haji di Kota Samarinda berdasarkan tingkat pendidikan adalah lulusan SD sebanyak 242 orang, SLTP sebanyak 99 orang, SLTA sebanyak 152 orang, Akademi sebanyak 38 orang, Sarjana (S1) sebanyak 59 orang, S2 sebanyak 17 orang dan S3 sebanyak 1 orang. Berdasarkan pekerjaan dari 608 orang calon jamaah haji terlihat bahwa PNS sebanyak 90 orang, TNI sebanyak 3 orang, dagang sebanyak 41 orang, swasta sebanyak 166 orang, tani sebanyak 34 orang, Ibu rumah tangga sebanyak 252 orang, pelajar sebanyak 8 orang dan BUMN sebanyak 15 orang.

¹⁰⁰Diolah dari wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Departemen Agama Kota Samarinda dan data keagamaan Kantor Departemen Agama, 2007

¹⁰¹Diolah dari hasil wawancara dengan Kabid Haji dan Umrah Kanwil Dep. Agama Kalimantan Timur, Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kota Samarinda dan Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kutai Kartanegera, 2007

Sementara itu secara kategoris, terdapat 608 orang jamaah biasa, khusus sebanyak 165 orang dan umrah sebanyak 332 orang.

4. Peran Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil dalam Penyelenggaraan Haji

Penyelenggaraan haji adalah tugas sangat penting bagi seluruh jajaran Departemen Agama, baik di pusat maupun di daerah, sehingga dalam waktu-waktu tertentu (musim haji) akan mencurahkan perhatiannya secara khusus untuk melayani calon jamaah haji. Hal ini adalah berkaitan dengan membawa nama baik Departemen Agama dan nama baik bangsa di luar negeri. Oleh karena itu, peran seorang Kasi Haji dan Umrah dan Kabid Haji dan Umrah menjadi sangat penting. Para Kepala Kandepag atau Kasi melakukan koordinasi dengan para Kepala KUA untuk kelancaran penyelenggaraan haji. Begitu pula, Kepala Kanwil dan Kabid Haji dan Umrah melakukan koordinasi dengan para Kepala Kandepag/Kasi Haji dan Umrah beserta Gubernur dan para Walikota dan Bupati. Dengan demikian, penyelenggaraan haji memang merupakan program istimewa bagi Pemerintah Daerah maupun jajaran Departemen Agama di daerah¹⁰². Sayangnya, Kasi Haji dan Umrah Kandepag Kota Samarinda ternyata belum pernah menjadi petugas haji, sehingga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai Kasi menjadi merasa kurang percaya diri. Bagaimana seseorang yang belum pernah melaksanakan haji akan menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan haji. Misalnya dalam manasik haji selalu ada materi yang mestinya disampaikan oleh Kasi Haji dan Umrah.

Dalam melayani calon jamaah haji, Pemerintah daerah terkadang melakukan tindakan yang menyalahi aturan, meskipun secara syar'i tidak ada persoalan. Misalnya, pernah Pemda Provinsi Kalimantan Timur karena kuota habis, sementara calon jamaah masih banyak akhirnya memberangkatkan jamaah haji melalui Pemda Provinsi Lampung dan DKI dengan biaya transport ditanggung oleh Garuda. Pemberangkatan jamaah melalui Pemda Lampung inilah yang dimaksudkan sebagai menyalahi aturan. Jamaah tidak salah,

¹⁰²Diolah dari hasil wawancara dengan Kabid Haji dan Umrah Kanwil Dep. Agama Kalimantan Timur, 2007.

tetapi semata-mata merupakan usaha Pemda Provinsi Kalimantan Timur dalam melayani kaum muslim sebaik-baiknya. Untuk masa-masa mendatang mereka tidak akan lagi melakukan hal serupa agar tidak menimbulkan masalah pada Pemda Provinsi maupun jamaah haji sendiri. Kebijakan seperti inipun juga dapat menimbulkan lahirnya masalah sentimen tertentu terhadap pejabat aktif yang terlibat dan digunakan untuk menjatuhkannya.

Sementara itu ketika para calon jamaah haji siap berangkat dari rumah masing-masing, dilakukan penjemputan dan diantar ke embarkasi. Seluruh biaya akomodasi dan transportasi hingga calon jamaah haji naik pesawat ditanggung oleh pemerintah daerah masing-masing. Untuk daerah kabupaten yang transportasi menuju embarkasi menggunakan pesawat, maka biaya ditanggung bersama antara calon jamaah haji dan pemerintah daerah¹⁰³.

Kesiapan dalam Pembinaan Regu, Rombongan dan Penentuan Kloter

Secara keseluruhan kesiapan Kabid Haji dan Umrah maupun Kasi Haji dan Umrah sangat siap melaksanakan tugas penyelenggaraan. Namun demikian sebenarnya siapapun harus memikirkan tentang anggaran Departemen Agama, khususnya anggaran di tingkat Kanwil dan Kandepag yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji. Misalnya, anggaran untuk tenaga musiman di embarkasi hanya Rp 10.000,- setiap orang/hari selama dua bulan. Berarti dalam 1 bulan hanya menerima upah Rp 600.000,-. Suatu jumlah yang tidak masuk akal dan jauh di bawah upah minimum regional (UMR), ketika biaya hidup di Kota Balikpapan cukup mahal.

Berkaitan dengan pembinaan regu, rombongan dan penentuan kloter dimulai sejak manasik haji, pertemuan persiapan keberangkatan, pemberangkatan ke embarkasi, dan pembinaan selama perjalanan haji hingga pulang ke tanah air. Manasik haji dilakukan ketika calon jamaah sudah dapat dipastikan akan berangkat di tambah beberapa orang sesuai urutan kacang, untuk menjaga ke-

¹⁰³Diolah dari hasil wawancara dengan Kasi Haji dan Umrah Kandepag kota Samarinda dan Kasi Haji dan Umrah Kabupaten Kutai Kartanegara, 2007

kurangan kuota yang akan diberangkatkan. Sebelum diberangkatkan ke embarkasi, para calon jamaah haji dikumpulkan di Kandepag untuk mendengarkan berbagai pengarahan untuk mempermudah para calon jamaah haji dalam perjalanan haji. Setelah para calon mendapat pengarahan dari Kepala Kandepag dan Bupati atau Walikota, kemudian diberangkatkan dengan bis menuju embarkasi haji Balikpapan. Seluruh biaya transportasi, konsumsi dan akomodasi selama perjalanan hingga *take off*, ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kota dan Kabupaten. Khusus kota kabupaten yang jaraknya hanya dapat ditempuh dengan pesawat, tetap diberangkatkan maka transportasi di bagi dua antara Pemerintah Daerah dan Calon jamaah haji. Sementara konsumsi selama di embarkasi tetap ditanggung oleh Pemerintah Daerah masing-masing.

Berkaitan dengan pembinaan rombongan jamaah selama di perjalanan, di Saudi Arabia dan perjalanan pulang akan didampingi petugas haji yang telah ditunjuk oleh pemerintah. Petugas haji yang akan mendampingi para calon jamaah haji di perjalanan hingga pulang ke tanah air itu, sebagaimana biasa mereka harus melalui serangkaian test yang telah ditentukan oleh Departemen Agama. Bahkan dalam masalah kesehatan malah lebih ketat dibandingkan dengan para calon jamaah haji, sebab merekalah yang akan menangani jamaah haji di perjalanan menunaikan haji sampai pulang ke tanah air. Bagi mereka yang ikut KBIH, juga mendapat tambahan petugas yang telah disiapkan oleh KBIH. Penentuan kloter, sebagaimana dijelaskan di atas, ditentukan dengan rapat antara gubernur bersama dengan para Bupati dan Walikota, Kabid Haji dan Umrah serta Kasi Haji dan Umrah dengan persyaratan siapapun yang terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. Kemudian, pelayanan yang berkaitan dengan penentuan *qur'ah* tidak dilakukan di dalam negeri, tetapi terserah bagaimana pengaturannya oleh petugas haji di Saudi Arabia. Namun demikian, penentuan *qur'ah* segera diumumkan setelah penentuan kloter selesai.

Pembinaan calon jamaah haji yang dilakukan di Kalimantan Timur dan berlaku di Kota Samarinda dan kabupaten Kutai Kartanegara yaitu didasarkan pada Surat edaran Kantor Wilayah Departemen Agama Kalimantan Timur yang mengacu pada Surat Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji. Surat edaran itu berisi tentang

5 hal, yaitu; pelaksanaan bimbingan; tahapan bimbingan; jumlah peserta; frekuensi, tempat dan waktu; dan biaya pelaksanaan bimbingan.

Pelaksanaan bimbingan meliputi; bimbingan massal, bimbingan kelompok, pelatihan Ketua Regu/Ketua Rombongan dan pembentukan/konsolidasi kloter. Pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji harus melibatkan KUA Kecamatan, dan dapat mengikutsertakan lembaga/ormas Islam, IPHI dan tokoh masyarakat. Bimbingan calon jamaah haji harus berpedoman pada buku Pola Pembinaan Jamaah Haji, Pedoman Tugas Karu dan Karom, Modul Pembelajaran Manasik Haji dan Buku Paket Bimbingan Manasik Haji.

Dalam hal tahapan bimbingan maka harus dilakukan plotting calon jamaah haji yang terdaftar ke dalam pengelompokan regu dan rombongan sesuai dengan domisili masing-masing calon jamaah haji pada setiap kelurahan/desa, kecamatan, kabupaten/kota, 1 (satu) regu 11 orang dan 1 (satu) rombongan 45 orang termasuk Ketua Regu dan Ketua Rombongan. Bagi KUA yang jumlah jamaahnya kurang dari 45 orang agar bergabung dengan KUA terdekat. Para pembimbing haji harus menyatukan langkah dan persepsi antara Departemen Agama dengan Pembimbing serta nara-sumber dalam pelaksanaan bimbingan sesuai dengan kebijakan dan perkembangan perhajian.

Berkaitan dengan jumlah peserta bimbingan, maka bimbingan massal terdiri dari 1 (satu) kloter, sedangkan peserta Bimbingan kelompok terdiri dari 45 orang (satu rombongan). Adapun mengenai frekuensi, tempat dan waktu bimbingan massal dilakukan sebanyak 4 (empat) kali pertemuan yang dilaksanakan oleh Kandepag kabupaten/kota. Bimbingan kelompok 10 (sepuluh) kali pertemuan dilaksanakan oleh KUA di kecamatan yang pelaksanaannya antara bulan Agustus s.d bulan November. Kemudian seluruh biaya pelaksanaan bimbingan calon jamaah haji dibebankan kepada Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau bantuan dari pemerintah daerah setempat.

Prosedur dan Proses Pemeriksaan Kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota

Setiap calon jamaah haji sebelum siap berangkat ke tanah suci diwajibkan melakukan tes kesehatan sejak dari Puskesmas, rumah sakit dan bila dinyatakan sehat berarti siap diberangkatkan. Ketika tes kesehatan di Puskesmas terdekat tersebut juga dilakukan konsultasi untuk tindak lanjut bagi calon jamaah. Khusus di Kutai Kartanegara, bila dalam konsultasi di Puskesmas si calon jamaah memiliki penyakit tertentu yang kronis maka akan dilakukan *general check* atau cek kesehatan secara menyeluruh. Atau bagi mereka yang umurnya di atas 50 tahun dan ketika konsultasi di Puskesmas ada perintah *general check*, maka yang bersangkutan harus menjalannya. Adapun biaya tes kesehatan dimaksud, untuk di Puskesmas Rp 60.000,- dan laboratorium adalah Rp 195.000,-. Bagi mereka yang memiliki meningitis dikenai biaya rontgen sebesar Rp 800.000,-. Semua ini merupakan kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi, sehingga Dinas Kesehatan Kota Samarinda tinggal menjalaninya¹⁰⁴.

Berbeda dengan di Kota Samarinda, bahwa jika si calon jamaah sudah tes kesehatan di Puskesmas maka secara keseluruhan diharuskan menjalani *general check*. Dengan kebijakan seperti ini, maka biaya yang harus dikeluarkan oleh calon jamaah haji menjadi lebih besar. Pelaksanaan tes kesehatan secara menyeluruh itu harus dilaksanakan di rumah sakit swasta, bukan rumah sakit pemerintah yang telah ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kota. Pemeriksaan tidak dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah dengan alasan peralatannya tidak lengkap dan tidak standard. Dengan kebijakan seperti ini, maka kesan yang muncul di kalangan masyarakat adalah bahwa Dinas Kesehatan mencoba mencari uang dengan memperlakukakan calon jamaah haji.

Penyiapan Petugas Haji, Siskohat, Pemvisaan dan Buku Manasik Haji

Penyelenggaraan haji adalah hajat nasional yang tidak kalah pentingnya dengan peristiwa-peristiwa lain di tanah air. Sebab penyelenggara haji sejak dari pemberangkatan hingga pulang ke tanah air

¹⁰⁴Diolah dari hasil wawancara dengan Jatniko Wahyono, Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda, 2007

dan para jamaah haji adalah para duta yang akan membawa nama baik bangsa Indonesia di luar negeri. Penyelenggaraan haji yang tidak baik juga akan mempermalukan bangsa Indonesia di hadapan bangsa lain. Oleh karena itu penyiapan petugas penyelenggaraan haji dilakukan sedemikian rupa agar penyelenggaraannya dapat berlangsung dengan sebaik mungkin. Sejak para calon jamaah haji berniat menunikan ibadah haji dan kemudian membayar uang muka di bank-bank yang ditunjuk oleh pemerintah, para calon jamaah haji tersebut sudah mulai merasakan bagaimana petugas bank melayani calon jamaah haji. Selama ini di Samarinda maupun di Tenggarong, pelayanan bank bagi para calon jamaah haji tidak ada keluhan apapun, artinya semua dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Berkaitan dengan petugas haji ini, Departemen Agama memiliki kebijaksanaan sendiri agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan baik dan memuaskan para jamaah. Penugasan seseorang menjadi petugas haji kloter dilakukan melalui test khusus yang disebut dengan Seleksi Calon Petugas Haji Kloter. Untuk Kota Samarinda dan Kabupaten lainnya di Kalimantan Timur, para pejabat Departemen Agama di tingkat Kota dan kabupaten membentuk Panitia Seleksi dan test calon petugas haji (TPHI dan TPIHI). Panitia seleksi dan tes tingkat kota dan kabupaten Kantor Departemen Agama melakukan seleksi dan test calon petugas TPHI dan TPIHI dengan materi seleksi admisnitrasi, tes membaca al-Qur'an dan manasik haji.

Calon peserta tes TPHI dan TPIHI dari unsur STAIN diusulkan kepada Kepala Kantor Departemen Agama setelah dilakukan seleksi dan tes oleh pengusul. Panitia seleksi dan tes tingkat Provinsi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Timur melakukan seleksi dan tes calon petugas TPHI dan TPIHI berdasarkan usulan kabupaten/kota dengan materi seleksi administrasi dan kesehatan, tazkiyah dan tes kompetensi. Kemudian juga dilakukan seleksi administrasi yang meliputi masa kerja kedinasan, pengalaman berhaji, setifikasi bahasa dan frekuensi permohonan. Peserta tes dan seleksi harus memeriksakan kesehatannya di Rumah Sakit daerah setempat dan menyerahkan hasilnya kepada panitia yang meliputi pemeriksaan laboratorium, yaitu darah, urine rutin, dan kimia darah. Kemudian juga diharuskan melakukan pemeriksaan

Radiology Thorax yang meliputi; jantung dan paru-paru. Selain itu calon peserta tes dan seleksi juga harus melakukan pemeriksaan EKG yang meliputi irama jantung normal, tanda ischaemia dan kelainan lainnya.

Untuk menghindari kesemrawutan penerimaan peserta calon peserta tes dan seleksi petugas haji kloter, maka peserta dibatasi sebanyak 2 kali lipat dari kebutuhan kloter masing-masing kabupaten/kota sesuai dengan kuota calon jamaah haji. Batas waktu pelaksanaan seleksi administrasi dan tes calon petugas haji TPHI dan TPIHI pada masing-masing kabupaten/kota ditentukan oleh Kantor Wilayah Departemen Agama. Berkas seleksi administrasi calon petugas haji akan diperiksa oleh Inspektorat Jenderal Departemen Agama. Pelaksanaan tes kompetensi secara serentak akan dilakukan oleh masing-masing provinsi yang diawasi oleh Inspektorat Jenderal Departemen Agama.

Pelayanan sistem informasi yang dilakukan dalam bentuk Siskohat ternyata sangat baik bagi keteraturan dan kevalidan data para jamaah haji di seluruh Indonesia. Dengan Siskohat itu maka kuota nasional haji dapat segera diketahui, dan di mana saja daerah yang kekurangan kuota atau kelebihan kuota, sehingga Siskohat mampu membuat daftar tunggu para calon jamaah haji secara baik. Ketika calon jamaah haji membayar uang muka di bank, maka dalam beberapa hari akan segera tahu tahun berapa ia harus berangkat. Kebetulan, Departemen Agama memberlakukan sistem urut kacang, siapa daftar dahulu dan memenuhi persyaratan, maka dialah yang akan berangkat lebih dahulu. Begitu pula jika ada calon jamaah haji ada yang meninggal sebelum berangkat, maka akan segera digantikan oleh calon lain dengan urut kacang saja yang telah memenuhi persyaratan.

Setiap calon jamaah haji sebagaimana biasa harus memiliki visa haji. Visa ini telah disiapkan dan diselesaikan di tingkat Kanwil Departemen Agama. Hanya saja setiap Kandepag harus menyiapkan seorang petugas yang khusus menangani hal itu di Kanwil Departemen Agama. Setiap Visa dibebani biaya Rp 2.500,-. Para petugas terkadang harus menginap di Samarinda sampai beberapa hari sampai pemvisaan buku selesai dilakukan.

Kebutuhan lain yang diperlukan calon jamaah haji adalah buku manasik haji. Dalam hal ini buku manasik haji telah disiapkan oleh pemerintah pusat dan dikirim ke Kanwil Departemen Agama yang kemudian di bagi kepada para calon jamaah haji pada saat sebelum melaksanakan manasik haji.

C. Penutup

Kesimpulan

Dari deskripsi di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran KUA dalam sosialisasi kebijakan pemerintah tentang haji sudah cukup baik, sehingga umat Islam dan khususnya calon jamaah haji tidak mengalami kesulitan memahami hal-hal yang berkaitan dengan haji;
2. Dalam melakukan manasik haji, baik di Kota Samarinda maupun di Tenggarong masih memanfaatkan tenaga KBIH, khususnya yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan haji;
3. Secara umum Kandepag dengan segala keterbatasannya siap dan harus siap secara administratif melayani calon jamaah haji;
4. Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil dalam memerankan dirinya selama dalam peyelenggaraan haji di daerah masing-masing sudah cukup baik;
5. Pemerintah telah melakukan pembinaan regu, rombongan dan penentuan kloter calon jamaah secara adil;
6. Prosedur pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes kabupaten/kota kepada calon jamaah haji sudah cukup baik, namun di Kota Samarinda kebijakan Dinas Kesehatan Kota sangat memberatkan calon jamaah karena seluruhnya harus melakukan tes kesehatan menyeluruh yang biayanya mahal dan dilaksanakan di Rumah Sakit swasta dengan alasan rumah sakit pemerintah tidak memiliki peralatan yang standar dan lengkap ;
7. Selama ini Depag Pusat dalam menyiapkan petugas haji, Siskohat, pemvisaan dan buku manasik haji belum ada masalah.

Saran

Perlu ada koordinasi yang baik antara Departemen Agama, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dengan Dinas Kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan dapat dilakukan sesuai dengan kondisi fisik calon jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Choirul Fuad Yusuf, *Pelayanan Haji di Indonesia dan Saudi Arabia*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan Jakarta, 2004.
- Kesimpulan Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1427/2006 di Hotel Seraton tanggal 11 – 12 Maret 2007
- Blan Chard Kenneth and Hersey Paul, *Mangement of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources* (Ney Jersey: Printice Hall, 1982)
- Tim Pusdiklat Pegawai: *Pelayanan Prima, Departemen Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, Pusat Pendidikan dan Latihan, Jakarta, 2006.
- Data Keagamaan Haji Kanwil Departemen Agama Kalimantan Timur, 2007
- Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka 2006.
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Kantor Penghubung di Jakarta, Rangkuman Perencanaan Strategis Dinas/Badan/Kantor Pemprov, Kalimantan Timur, 2006.
- Data Keagamaan Kanwil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Timur, Tahun 2007
- Data Keagamaan Kanwil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Timur, Tahun 2007

Himpunan Peraturan Presiden dan Menteri Agama, Surata Dirjen Penyelenggara haji dan Umrah, Keputusan Gubernur dan Surat-Surat Penting Kepala Kanwil Departemen Agama, Kepala Kantor Departemen Agama Kota Samarinda, 2007 serta Laporan Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Calon Haji Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Kartanegara, 2007.

Laporan Kegiatan Manasik Haji Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Kartanegara, 2007

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI BALI

Muchit A. Karim & A. Djaelani¹⁰⁵

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Geografis dan Demografi

Denpasar yang merupakan Ibukota Provinsi Bali terletak antara 08.35' – 08.44' 49" Lintang Utara dan 115.10' 23" – 115.16' 27" Bujur Timur, pada ketinggian 00.75 meter di atas permukaan laut. Kota ini beriklim tropis dengan suhu udara minimum berkisar antara 21,2°C – 23,4C, dan suhu udara maksimum antara 31.5C-33'C, dengan curah hujan kota 409 mm. Luas wilayah 12.778 Ha atau sekitar 2,18 persen dari Provinsi Bali secara keseluruhan. Dilihat dari penggunaan tanahnya 2.768 ha merupakan tanah sawah, 10.001 Ha merupakan tanah kering yang dipakai buat pemukiman, bangunan tempat usaha dan jalan, sedang sisanya 11 ha dimanfaatkan untuk tambak, kolam, tegal atau empang dan rawa-rawa. Menurut BPS Kota Denpasar 2007 tanah kering di Kota Denpasar seluas 7.832 ha dimanfaatkan sebagai pekarangan rumah, 396 ha berupa tegalan, 75 ha berupa hutan rakyat, 538 ha hutan Negara, 35 ha perkebunan.

BPS Kota Denpasar tahun 2007 menyebutkan kota Denpasar terdiri dari 4 (empat) Kecamatan, meliputi Kecamatan Denpasar Selatan; Denpasar Timur, Denpasar Barat dan Denpasar Utara. Dari empat kecamatan tersebut terbagi ke dalam 43 desa dinas, 35 desa adat, 399 Banjar Dinas dan 386 Banjar Adat. Jika dilihat dari status maka 43 desa termasuk dalam katagori desa swasembada, dan bisa dibeda-kan pada 16 kelurahan, serta 27 desa dinas.

¹⁰⁵Keduanya adalah Peneliti Litkayasa Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

Masing-masing kecamatan yakni: (1) Kecamatan Denpasar Selatan terdiri dari 10 desa, yakni desa Pemogan; Pedungan; Sese-tan; Serangan; Sidakarja; Panjer; Renom; Sanur Kauh; Sanur; Sanur Kaja. (2) Denpasar Timur 11 desa meliputi: desa Dangin Puri Klod; Sumerta Klod; Kesiman; Kesiman Petilan; Kesiman Kertalangu; Su-merta; Sumerta Koja; Sumerta Kauh; Dongin Puri; Penatik; Penatik Dongin Pari. (3) Denpasar Barat 11 desa meliputi: desa Pd Sambian Klod; Pemecutan Klod; Dauh Puri Kauh; Dauh Puri Klod; Dauh Pu-ri; Dauh Puri Kangin; Pamecutan; Tegal Harum; Padang Sambian; Pd Sambian Koja; (4) Denpasar Utara 11 desa meliputi: desa Peme-cutan Koja; Dauh Puri Koja; Dongin Puri Kauh; Dongin Puri Koja; Dongin Puri Kongin; Tonja; Penguyangan Ubung; Ubung Koja; Pe-guyangan Koja; Peguyangan Kongin.¹⁰⁶

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk tahun 2005, Kota Den-pasar dihuni 574.955 jiwa terdiri dari 292.087 laki-laki (50.80%) dan 282.868 perempuan (49.19%). Dibanding tahun sebelumnya jumlah penduduk tahun 2005 ini mengalami kenaikan sebesar 2,14% karena karena pada tahun 2004 jumlah penduduk Denpasar hanya mencapai 562.907 jiwa.

Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbesar dipegang oleh Kecamatan Denpasar Barat sebanyak 258.605 jiwa atau 44.98 persen dari seluruh penduduk Kota Denpasar, terdiri dari 130.942 penduduk laki-laki dan 127.663 perempuan. Disusul Keca-matan Denpasar Selatan 163.138 jiwa (28,37%), terdiri dari 83.429 laki-laki dan 79.709 perempuan. Urutan berikutnya ditempati Keca-matan Denpasar Timur dengan 152.212 jiwa (26,65%), 77.716 laki-laki dan 75.496 perempuan.

Kehidupan Sosial Ekonomi dan Budaya

1. Kelompok Sosial

Gde Pitana mengemukakan tentang desa adat dalam arus moderni-sasi, bahwa terjadi dualisme pengertian hukum nasional yakni suatu wilayah ditempati penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk

¹⁰⁶BPS Kota Denpasar, Denpasar Dalam Angka 2007

di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam negara kesatuan Republik Indonesia. Dalam pengertian ini melaksanakan berbagai kegiatan administrasi pemerintahan atau kedinasan sehingga dikenal dengan istilah desa dinas atau desa administrasi.

Kedua, desa adat mengacu kepada kelompok tradisional dengan desa ikatan adat istiadat dan terikat oleh adanya tiga Pura utama yang disebut “Kahyangan Tiga” atau pura lain yang berfungsi seperti itu, yaitu Kahyangan Desa. Desa adat merupakan suatu komunitas tradisional dengan fokus fungsi dalam bidang adat dan agama Hindu, dan merupakan satu kesatuan wilayah di mana para anggotanya secara bersama-sama melaksanakan kegiatan sosial keagamaan yang ditata oleh suatu sistem budaya, desa adat merupakan persatuan masyarakat hukum secara tradisional yang berlaku di Bali sampai sekarang.¹⁰⁷

Desa adat terbentuk dan diperkokoh oleh kesatuan adat dan upacara-upacara keagamaan yang dipandang keramat. Desa adat dipilih oleh kramat desa adat untuk masa jabatan tertentu. Pemimpin tertinggi desa adat disebut Bendesa atau kalikan adat. Setiap desa adat mempunyai peraturan sendiri (*awig-awig*) baik tertulis maupun tidak tertulis. Sebuah desa adat terdiri dari satu banjar, atau beberapa banjar sesuai dengan kondisi dan luas sempitnya lokasi pemukiman.

Banjar dikepalai oleh seorang “klen atau klian banjar” yang dipilih oleh warga banjar untuk suatu masa jabatan tertentu. Lingkup tugas banjar meliputi persoalan-persoalan sosial, tanah adat dan masalah keagamaan. Banjar berpusat di “Balai Banjar” di mana warga banjar saling bertemu dan mengadakan rapat pada hari-hari yang tetap. Klian banjar bertanggung jawab kepada seorang kepala adat yaitu “sedahan agung”.

Kelompok sosial lain yang terdapat pada masyarakat Bali adalah Subak. Warga Subak adalah para pemilik atau penggarap sawah-sawah yang menerima air irigasi dari bendungan yang diurus suatu

¹⁰⁷ I Gde Pitana (Ed), *Dinamika Masyarakat dan Kehidupan Bali*, 1994

subak. Para pemilik atau penggarap sawah-sawah tersebut belum tentu berada dalam satu banjar, tapi bisa tinggal di beberapa banjar. Dengan demikian warga banjar bersangkutan akan menghubungkan miliknya atau sawah garapannya berbeda.

Dalam kehidupan sosial kemasyarakatan di Bali, juga bisa ditemukan organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang-bidang tertentu atau khusus, yakni seka, organisasi ini bisa didirikan dalam waktu yang lama, bisa juga bersifat sementara.

Ada seka yang kegiatannya berhubungan dengan kesenian dan upacara-upacara seperti seka baris, seka gong. Ada seka yang bergerak di bidang pembinaan generasi muda seperti seka taruna, seka penantian yang melakukan pendalaman agama, dan banyak seka-seka lainnya. Seka-seka tersebut dibentuk atas kebutuhan kelompok yang berperan untuk menata, memelihara dan mengembangkan pola interaksi sosial di lingkungan anggotanya.

Saling tolong menolong, toleransi persaudaraan dan kekeluargaan, banyak dikembangkan di lingkungan seka melalui berbagai aktifitas sesuai dengan kelompok masing-masing. Secara organisatoris, seka ini tidak mempunyai ikatan dengan desa adat maupun banjar dan dengan seka-seka yang lainnya.

Persatuan sosial tersebut di atas yakni desa, banjar Subak dan seka, mempunyai peraturan-peraturan baik tertulis atau tidak tertulis yang disebut awig-awig atau sima. Pimpinan dari kesatuan sosial, seperti itu lazimnya dipilih oleh warganya, walaupun masih ada kedudukan kepala banjar yang berdasarkan keturunan.

2. Kondisi Sosial Ekonomi dan Budaya

Sektor pendidikan, memegang peranan yang sangat penting dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, pembangunan sarana dan prasarana yang mendukung pendidikan, sangat perlu diperhatikan di samping mutu dan tenaga pendidik itu sendiri. Di Kota Denpasar tahun 2005 tersedia 177 buah, sebuah Taman Kanak-Kanak meliputi 176 Taman Kanak-Kanak Swasta dan sebuah TK Negeri, dengan jumlah 14.396 murid dan 882 orang guru. Adapun SD di Kota Denpasar sebanyak 211 buah, meliputi 179

SD Negeri, 29 Swasta, dan 4 Madrasah Ibtidaiyah, dengan jumlah murid 74.564 orang. Sedangkan untuk tingkat SLTP tersedia 44 buah dengan 26.469 siswa. Dari jumlah tersebut 11 di antaranya merupakan sekolah negeri, dengan 10.013 siswa, dan 33 sekolah swasta dengan 16.456 siswa. Untuk tingkat SLTA, tersedia 12 Sekolah Negeri, dan 34 swasta, terdiri dari 27 SMU dan 19 SMK, dengan jumlah 123.627 siswa terdiri dari 12.469 siswa SMU dan 101.148 siswa SMK. Untuk tenaga guru, tersedia 1.875 guru, meliputi 1.089 guru tidak tetap dan 786 guru tetap. Untuk jenjang pendidikan tinggi, terdapat 26 perguruan tinggi, dengan 67 fakultas dan 142 jurusan. Jumlah mahasiswa pada tahun 2005 mencapai 26.626 dengan 2.505 dosen.

Sementara itu fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit Umum pemerintah maupun swasta Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penyediaan sarana kesehatan masyarakat secara umum, pada tahun 2005 mengalami peningkatan sebesar 17,24%. Pada tahun ini, di Kota Denpasar terdapat 18 Rumah Sakit Umum, 10 Puskesmas, 26 Puskesmas pembantu dan 48 Klinik Kesehatan. Tenaga paramedis yang bekerja di Puskesmas sebanyak 133 orang. Untuk tahun ini tenaga paramedis di Puskesmas maupun Puskesmas pembantu mengalami penambahan sebanyak 9 orang.

Dilihat dari sektor lapangan usaha maka di kota Denpasar pada tahun 2006 masyarakatnya 2,32% usaha di bidang pertanian, 0,08% penggalian, 12,86% industri, 0,56% bangunan/konstruksi, 38,42% perdagangan, hotel dan restoran, 6,15% angkutan dan komunikasi, 6,31% keuangan, 26,84% jasa-jasa, dan 0,16% usaha lainnya.¹⁰⁸

Sebagai sebuah kota besar, Denpasar memiliki penduduk yang beragam baik itu dan segi suku, ras, maupun agama. Namun demikian kerukunan antar penduduknya masih tetap terjaga hingga kini.

Dilihat dari segi budaya masyarakat Denpasar mempunyai banyak seniman dan organisasi kesenian yang sangat mendukung dunia hiburan dan pariwisata. Hal ini merupakan salah satu daya

¹⁰⁸BPS Kota Denpasar, *Denpasar Dalam Angka 2007*, h. 42

tarik wisatawan yang berkunjung ke Kota Denpasar khususnya dan Bali pada umumnya, sehingga kelestariannya harus tetap terjaga.

Dewasa ini tersedia 431 organisasi kesenian terdiri dari 36 jenis kesenian dan tersebar di 3 kecamatan yaitu 117 di Kecamatan Denpasar Selatan, 188 di Kecamatan Denpasar Timur, dan sisanya sebesar 126 di Kecamatan Denpasar Barat.

3. Kehidupan Keagamaan

Kota Denpasar yang terdiri dari 4 wilayah Kecamatan, dari data akhir tahun 2005 memiliki jumlah penduduk 574.955 jiwa, 292.087 laki-laki, 282.868 perempuan. Dilihat dari aspek agama yang dianut menunjukkan mayoritas beragama Hindu 319.979 jiwa, Islam 131.846 jiwa, Katolik 13.940 jiwa, Protestan 26.677 jiwa dan Buddha 12.182 jiwa.

Dalam upaya meningkatkan peribadatan umat beragama di Kota Denpasar telah tersedia berbagai tempat ibadah, sesuai agama masing-masing. Jumlah tempat ibadah Hindu (bangunan suci) atau kahyangan tiga sebanyak 105 buah. Untuk tempat peribadatan umat Islam tersedia 26 masjid, 83 mushalla, 3 buah gereja bagi umat Katolik, 39 gereja bagi umat Protestan, dan 6 Vihara umat Buddha.

Kegiatan kehidupan keagamaan di Kota Denpasar cukup kondusif, walaupun penduduk mayoritas penganut agama Hindu namun pada tahun 2006 memberangkatkan jamaah haji sebanyak 436 orang dan tahun 2007 bertambah menjadi 454 orang.

Ketentraman dalam kehidupan beragama membuat masyarakat antusias untuk melaksanakan rukun Islam kelima, sehingga setiap tahunnya pendaftaran untuk menunaikan ibadah haji selalu melimpah, sehingga banyak calon jamaah haji yang tidak bisa diberangkatkan. Menurut Kabid Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Dep. Agama Provinsi Bali, Drs. H. Moh. Sholeh, MPd.I mengatakan bahwa sebagian besar jamaah haji di Denpasar adalah berpendidikan Sekolah Dasar (SD).

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Haji di Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali

Pelayanan haji/jamaah calon haji di Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali diselenggarakan oleh Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, yang secara struktural dipimpin oleh Kepala Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji.

Bidang ini mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang urusan Agama Islam, Pengembangan Zakat dan Wakaf serta penyelenggaraan haji; dan mempunyai fungsi untuk menjabarkan dan melaksanakan kebijaksanaan teknis di bidang kepenghuluhan, keluarga sakinah, ibadah sosial, produk halal, kemitraan umat; pengembangan zakat dan wakaf serta penyelenggaraan haji dan umrah; penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di Bidang Urusan Agama Islam, pengembangan zakat dan wakaf serta penyelenggaraan haji.¹⁰⁹

Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali membawahi tiga seksi yaitu: (1) Seksi Urusan Agama Islam, (2) Seksi Pengembangan Zakat dan Wakaf, (3) Seksi Penyelenggara Haji. Masing-masing seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi. Untuk melaksanakan tugas pelayanan perhajian, bidang Bimas Islam dan Penyelenggara Haji didukung oleh personil yang cukup memadai, baik dari segi kualitas, kuantitas dan peralatan.

Sebagian besar pegawai pada seksi penyelenggaraan haji berlatar belakang pendidikan sarjana. Dari 5 orang pegawai yang bertugas di Seksi Penyelenggaraan Haji seluruhnya sarjana, Kabid Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji (S2), Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji seorang Sarjana Hukum dan sudah melaksanakan ibadah haji; dua orang staf satu di antaranya adalah operator SIS-KOHAT dan sudah lima kali mengikuti pelatihan operator, dan seorang lainnya Sarjana Agama dan sudah pernah berangkat haji, dan seorang CPNS Sarjana Ekonomi.

¹⁰⁹Kabid Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, Wawancara 23 Agustus 2007

Untuk kelancaran tugas bidang ini dilengkapi peralatan seperti sebuah PC, satu laptop dan tiga buah computer untuk SISKOHAT. Di samping itu tersedia beberapa alat peraga seperti TV, VCD, overhead dan Maket Ka'bah.

Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali, dalam kaitannya dengan perencanaan pelayanan haji (jamaah calon haji), secara struktural memanfaatkan seksi-seksi yang dibawah koordinasi Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji sesuai dengan tugas masing-masing seksi, terutama Seksi Penyelenggaraan Haji, serta melakukan koordinasi dengan pejabat terkait di lingkungan Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali, maupun organisasi dan lembaga terkait lainnya. Dalam menyusun rencana penyelenggaraan ibadah haji menurut Kabid Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji selalu diupayakan mengacu kepada peraturan Perundang-undangan yang berlaku, baik dari Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Departemen Agama Pusat maupun Peraturan Daerah Provinsi Bali.

Dalam menyusun rencana penyelenggaraan ibadah haji, pertama-tama disusun draf rencana penyelenggaraan ibadah haji untuk tahun yang akan datang, meliputi aspek: sarana dan perjalanan, rencana kegiatan penyuluhan, serta rencana pembinaan petugas dan jamaah haji. Draft perencanaan pelayanan disusun oleh Seksi Penyelenggaraan Haji, dibawah koordinasi Bidang Bimas Islam dan Penyelenggara Haji. Penyusunan rencana kegiatan pelayanan haji dilakukan sesuai ketentuan yang telah diatur oleh Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ditjen Bimbingan Haji dan Umroh. Setelah draft itu mendapat persetujuan Kabid Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji dan Kepala Kanwil Departemen Agama Propinsi Bali, lalu diusulkan ke Ditjen Bimbingan Haji dan Umroh Departemen Agama Pusat berikut rincian anggarannya. Rencana anggaran yang diusulkan menyangkut proses penyelenggaraan haji meliputi pemberangkatan dan pemulangan haji, seperti pengurusan paspor, manasik dan akomodasi. Rencana anggaran pasca dan prahaji yang diusulkan Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji tidak diteruskan ke Direktorat Jenderal Bimbingan Haji dan Umrah Departemen Agama Pusat, karena kegiatan bidang itu di bawah koordinasi BPIH. Kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan

ibadah haji terutama bidang pelayanan dilaksanakan sesuai program kegiatan yang telah disetujui, disesuaikan dengan anggaran yang tersedia seperti yang telah dialokasikan. Di bawah koordinasi Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Depag segenap staf dan Kepala Seksi berupaya melaksanakan program kegiatan layanan haji semaksimal mungkin. Hal itu mereka lakukan karena termotifikasi adanya pengawasan dari berbagai pihak, seperti Badan Pengawas Keuangan (BPK), Inspektorat Jenderal Departemen Agama, Pengawasan Melekat (Waskat) dan Pengawasan Masyarakat, dengan demikian pelaksanaan program pelayanan haji oleh Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Provinsi Bali semakin lama semakin baik. Indikasi membaiknya pelayanan haji antara lain keluhan-keluhan jamaah haji umumnya dialamatkan kepada biro-biro perjalanan seperti KBIH.

Di samping termotivasi oleh adanya pemantauan dan pengawasan di atas, peningkatan dan kelancaran pelayanan Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji didukung sejumlah pegawai terampil, dengan latar belakang pendidikan tinggi, peralatan dan perlengkapan memadai sebagaimana dilaporkan di atas.

Adapun yang menjadi hambatan adalah tidak tersedianya staf dan tenaga operator laki-laki, anggaran operasional dirasakan kurang mencukupi, karena tak ada anggaran pasca haji, maka kegiatan pembinaan haji sangat kurang. Kegiatan ini diharapkan dilakukan tingkat kabupaten/kota oleh Kandepag yang bersangkutan; pengiriman anggaran dari Departemen Agama Pusat sering terlambat. Seringkali anggaran dikirim setelah latihan manasik haji selesai, namun keterlambatan pengiriman anggaran bisa diatasi, dengan koordinasi ke bidang lain melalui dana pinjaman serta mendapatkan subsidi dari pemerintah daerah sebesar Rp. 2.000.000,- ditambah pungutan dana setiap calon jamaah haji sebesar Rp. 9.000,-.

Keterlambatan pengiriman juga dialami pada buku-buku manasik haji yang dijadikan rujukan calon jamaah haji untuk memahami pelaksanaan ibadah haji.

Dalam upaya menyampaikan berbagai informasi mengenai perhajian, pihak Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji

Propinsi Bali antara lain menyampaikan informasi langsung kepada calon jamaah haji yang datang ke Kantor, melalui telepon, televisi RI Bali, dan jaringan online SISKOHAT, atau melalui Kasi Haji dalam rapat-rapat tertentu.

Dalam kaitannya dengan penetapan porsi ditetapkan sesuai urutan kacang pendaftaran calon jamaah haji didukung jaringan *online* SISKOHAT. Porsi calon jamaah haji di propinsi Bali setiap tahun selalu meningkat. Pada tahun 2007 calon jamaah haji yang terdaftar sebanyak 454 orang jamaah, calon jamaah haji dan 3 orang Tim Pembimbing Haji Daerah (TPHD). Ketika menentukan kloter, mengingat calon jamaah Haji Provinsi Bali relatif sedikit, maka apabila calon jamaah haji dari Bali tidak memenuhi satu kloter, dilakukan koordinasi dengan Embarkasi Surabaya, dan jika memenuhi satu kloter atau lebih biasanya diberangkatkan dengan kloter tersendiri dari Embarkasi tersebut. Dalam penyampaian penetapan *qur'ah* dilakukan melalui pemberitahuan Kasi Urais dan Penyelenggara Haji. Dalam pelaksanaan hasil pelaporan *qur'ah*, kadang terjadi komplain pihak jamaah apabila fasilitas pemondokan tidak sesuai yang dijanjikan sewaktu mengikuti bimbingan manasik haji di tanah air.

Rekrutmen petugas haji dilakukan oleh Bidang Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Depag Provinsi Bali sesuai tata-cara dan peraturan yang ditetapkan dari Departemen Agama Pusat yaitu dengan cara menyaring calon petugas haji baik kloter maupun non kloter melalui testing. Sementara untuk memotivasi kinerja bawahan, dilakukan pembinaan rohani, disiplin kerja dan peningkatan profesionalitas dalam setiap triwulan melalui rapat koordinasi, dan dilakukan setiap kali ditemukan permasalahan.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, tenaga yang tersedia di Seksi Penyelenggaraan Haji selalu diupayakan untuk mengikuti kegiatan orientasi perhajian; dilakukan evaluasi program kerja; dan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui rapat-rapat dan lain-lain.

Mengenai manajemen SISKOHAT, Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali mengikuti standar layanan baku dan prosedur yang ditentukan Departemen Agama Pusat. Pelaksanaan SISKOHAT ini

didukung peralatan yang cukup memadai, dengan tenaga operator yang terlatih.

2. Manajemen Pelayanan Haji di Tingkat Kabupaten

Di tingkat Kota/Kabupaten pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh Kantor Departemen Agama kota/kabupaten yang ditangani langsung oleh Kasi Urais dan Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Adapun tugas pokok dan fungsi di tingkat kota/kabupaten antara lain: Melakukan pembinaan dan pembimbingan bagi calon jamaah haji. Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang maksimal mereka lakukan kerjasama dengan Pemda dan para tokoh agama dalam melakukan pembinaan pada umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji yang nantinya diharapkan akan menjadi haji yang mandiri (wawancara dengan Kasi Haji Kandepag Tabanan Drs. H. Munasir).

Adapun pelaksanaan pemvisaan dan pembuatan paspor bagi calon jamaah haji Kantor Departemen Agama kota/kabupaten mengirimkan nama-nama calon jamaah/petugas yang akan diberangkatkan kemudian di kirim ke tingkat provinsi dari provinsi kembali lagi ke Kantor Departemen Agama kota/kabupaten dengan dilengkapi pas foto sebanyak 16 lembar berukuran 4 x 6 cm lalu ditandatangani serta di stempel kemudian dikirim kembali ke Kanwil Agama Provinsi. Dari Kanwil berkas tersebut dikirim ke Departemen Agama Pusat lalu diproses untuk dibuatkan visa, setelah selesai dikirim kembali ke daerah dan visa tersebut diberikan kepada calon jamaah haji ketika akan diberangkatkan ke Asrama Haji Embarkasi Surabaya.

Bimbingan haji selama satu tahun direncanakan sepuluh kali pertemuan, pada tingkat kota dilaksanakan di Masjid Sudirman bekerjasama pemerintah daerah dan tokoh agama, serta TPHD diharapkan nantinya para peserta bimbingan dapat menunaikan ibadah haji secara mandiri (Wawancara: Drs. H. Sunarto. MPd.I.).

Dalam pelaksanaan pendaftaran di Kota Denpasar sesuai dengan peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2006, bagi calon jamaah haji dengan sistim tabungan berlanjut sesuai dengan keten-

tuan dan persyaratan yang telah ditetapkan Kantor Departemen Agama Denpasar.

Adapun prosedur pendaftaran antara lain bagi calon jamaah haji mendaftarkan di bank yang telah ditunjuk dengan, menyetor uang paling sedikit Rp. 20.500.000,- kemudian ia baru mendapatkan nomor porsi, mereka bisa mendaftar melalui KBIH atau mendaftar langsung ke Kantor Departemen Agama kota/kabupaten yakni Kepala Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggara Haji.

Kemudian periksa kesehatan, bila calon jamaah haji ikut KBIH maka pemeriksaan dikoordinir oleh KBIH tersebut dengan biaya sebesar Rp. 155.000,-. Jumlah anggaran operasional kegiatan pembimbingan jamaah terdiri dari Rp. 90.000,- dan Rp. 36.000,-, serta Rp. 2.000.000,- dana pembinaan di tingkat kecamatan (KUA) dan Kabupaten untuk kegiatan selama satu tahun yang dikordinir dibawah Kepala Kantor Dep. Agama tingkat kota/kabupaten.

Beberapa faktor yang dapat mendukung terhadap pelaksanaan Bimbingan Haji antara lain: Adanya kerjasama yang melibatkan berbagai unsur dan Kandepag Bidang Haji bekerjasama Pemda dan Tokoh Agama yang masih sangat dihormati di masyarakat. Hal yang demikian akan memudahkan mengkoordinir bagi jamaah yang akan mendapat bimbingan haji. Di samping hal tersebut di atas masalah sarana dan prasarana yang pada tahun-tahun sebelumnya menjadi kendala sekarang dapat diatasi secara baik. Begitu juga media cetak dan elektronik sangat membantu dalam mensosialisasikan masalah-masalah haji di masyarakat.

Namun demikian masih ditemukan di lapangan berbagai hambatan seperti masih kurang disiplin calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji karena berbagai hal seperti bekerja, tempat tinggal yang jauh. Sehingga membutuhkan waktu tempuh yang cukup lama dan menyebabkan keterlambatan mengikuti kegiatan bimbingan manasik haji. Masalah rendahnya tingkat pendidikan calon jamaah haji juga mempengaruhi bagi tutor/Nara Sumber dalam menyesuaikan dan memberikan materi bimbingan manasik karena sebagian besar mereka berpendidikan rendah.

Kemudian masalah rekrutmen petugas haji pada tingkat kota/kabupaten hanya mengusulkan nama-nama peserta petugas yang akan ikut seleksi menjadi petugas haji di Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali yang melakukan seleksi dengan pengawasan Inspektorat Jenderal Departemen Agama Pusat.

Sementara prosedur penetapan kloter bagi jamaah yang sudah mendapatkan ketentuan Qur'ah (undian) kemudian calon jamaah haji tersebut ditentukan akan berangkat menggunakan kloter yang telah ditentukan, setelah itu Kanwil Departemen Agama Provinsi Bali dibuatkan Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA) dari Kanwil kemudian di kirim ke Kantor Departemen Agama kabupaten/kota untuk selanjutnya disampaikan kepada calon yang bersangkutan paling lambat satu minggu sebelum keberangkatan (Wawancara dengan Kepala Bidang Bimas Islam dan Penyelenggara Haji Drs. H. Moh. Sholeh, MPd.I).

Dalam proses pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah haji antara lain dilakukan calon jamaah mendaftarkan diri ke Puskesmas dengan membawa surat pengantar dari Kepala Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Departemen Agama kabupaten/kota dengan membayar Rp. 3.000,- rupiah kemudian pihak Puskesmas melakukan pemeriksaan fisik terhadap calon jamaah haji berupa pemeriksaan denyut nadi, berat badan, pernafasan, suhu badan, pemeriksaan tersebut memakan waktu kurang lebih 15 menit.

Pada proses pemeriksaan tahap kedua dilakukan melalui laboratorium pemeriksaan antara lain: dilakukan pemeriksaan darah, urine lengkap dan lain-lain dengan biaya Rp. 35.000,- mereka disyaratkan membawa pas foto dua lembar ukuran 4 x 6 cm, selesai pemeriksaan calon jamaah haji tersebut dinyatakan sehat, kemudian diberi blangko keterangan kesehatan I, untuk mendaftarkan sebagai calon jamaah haji. Kemudian calon jamaah haji tersebut mendapatkan kartu hijau dari Puskesmas, buku tersebut ditandatangani oleh Dinas Kesehatan dilengkapi hasil pemeriksaan kesimpulan dokter.

Untuk menunjang keberhasilan bimbingan manasik haji, calon jamaah haji biasanya diberi buku-buku bimbingan manasik

haji dari Departemen Agama Pusat, pada tahun-tahun lalu buku manasik haji tersebut selalu datang terlambat karena datangnya ke daerah bersamaan dengan waktu pelaksanaan bimbingan manasik haji, dan jumlah sering tidak sesuai dengan jumlah calon jamaah yang ada. Untuk mengatasi hal tersebut biasanya panitia meminjam kepada jamaah haji yang telah berangkat tahun lalu.

Dalam upaya meningkatkan mutu bimbingan manasik haji antara lain: para calon jamaah haji yang merasa kurang bisa dalam menerima dan memahami materi bimbingan yang diberikan tersebut agar dapat menghubungi tutor/nara sumber diharapkan para calon jamaah haji dapat meminta waktu untuk memberikan materi tambahan tersebut. Sehubungan dengan para tutor sebaiknya dapat memanfaatkan waktu sebaik-baiknya dan menggunakan sarana dan prasarana semaksimal mungkin agar calon jamaah haji dapat mempraktikkan dengan benar.

Di samping hal tersebut di atas pemerintah dalam hal ini Pemda Provinsi Bali telah melakukan sosialisasi tentang manasik haji baik melalui media cetak maupun elektronik dan ceramah di tempat-tempat pengajian dan sebagainya. Selanjutnya agar penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan baik antara lain: dengan melakukan penyediaan, peralatan.

Peralatan yang memadai seperti komputer. Di tingkat kota/kabupaten peralatan ini perlu ditambah dalam memaksimalkan kinerja pelayanan haji karena komputer yang dimiliki instansi tersebut sekarang hanya satu buah, disamping itu upaya diperlukan sarana transportasi seperti tersedianya kendaraan roda dua perlu ditambah, karena banyak calon jamaah haji yang tinggal di daerah pedesaan yang sangat membutuhkan kendaraan tersebut. Sedangkan kendaraan roda empat yang dimiliki instansi tersebut dewasa ini hanya satu buah. Dalam kaitannya dengan pemulangan jamaah haji sering mengalami keterlambatan terutama penerbangan dari Embarkasi Surabaya ke Denpasar sering memakan waktu yang lama, sehingga diharapkan pada tahun-tahun mendatang hal tersebut tidak terulang lagi dan sering terlambat sampai kepada jamaah.

Menyikapi masalah barang bawaan para jamaah yang selalu melebihi kapasitas seperti tas, koper dan lain-lainnya, diharapkan barang tersebut bisa dibawa pulang bersamaan dengan jamaah.

3. Peran KUA dalam Pelayanan Haji

Peran Kantor Urusan Agama adalah memberikan motivasi masyarakat untuk menunaikan ibadah haji mandiri dan mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji, artinya KUA merupakan motivator terdepan dalam upaya mensosialisasikan peraturan pemerintahan tentang penyelenggaraan haji, karena instansi ini langsung berhadapan dengan masyarakat baik secara individu maupun kelompok.

Adapun KUA dalam memotivasi masyarakat agar bisa melakukan ibadah haji secara mandiri dilakukan melalui ceramah-ceramah di kalangan masyarakat seperti dalam acara-acara perkawinan, pengajian, dan lain-lain. Namun demikian tokoh agama di Denpasar masih dipandang sebagai sosok yang mempunyai pengaruh di kalangan masyarakat perlu diketahui sebagian besar memiliki KBIH, kondisi semacam ini, nampaknya agak berseberangan dengan misi KUA yang mengajak masyarakat untuk melakukan ibadah haji secara tidak tergantung pada pelayanan bimbingan haji oleh kelompok Bimbingan Haji.

Sebagaimana diketahui bahwa peran KUA dalam pelaksanaan ibadah haji sebagai motivator dan berupaya mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan haji dalam pelaksanaan pendaftaran haji KUA hanya sebagai informan saja, karena bagi calon jamaah haji mereka harus mendaftarkan diri langsung ke Kandepag Kota/Kabupaten pada Kasi Urais dan Penyelenggaraan Haji. Walaupun demikian tidak jarang bagi calon jamaah haji meminta jasa mereka, untuk membantu/mengurus pendaftaran ibadah haji. Begitu juga pegawai di KUA yang menangani secara khusus pelaksanaan tidak ada, tetapi semua pegawai bila diminta membantu mengurus pendaftaran calon jamaah haji mereka selalu siap untuk membantu.

Kepala Kantor Urusan Agama di tingkat Kecamatan juga tidak memiliki wewenang merancang kegiatan bimbingan ibadah haji karena perencana berada pada tingkat Kantor Departemen Agama kota/kabupaten, sedang KUA ditingkat kecamatan adalah sebagai tenaga pelaksana Kantor Departemen Agama kabupaten/kota.

Di Kota Denpasar kegiatan pelaksanaan bimbingan ibadah haji biasanya dipusatkan di Masjid Jami Sudirman sebagai pembukaannya. Kegiatan tersebut dilakukan Pemda Denpasar bersama Departemen Agama, dan tokoh agama. Biasanya tokoh agama bertindak sebagai nara sumber pada tahun ini kegiatan tersebut dilaksanakan 10 kali pertemuan. Metode yang digunakan dalam bimbingan manasik haji adalah metode ceramah, diskusi/tanya jawab dan praktik ibadah haji.

Adapun faktor pendukung pelaksanaan bimbingan haji di kota Denpasar dan antara lain:

1. Adanya kerjasama yang baik antara Pemda Kota/Kabupaten sendiri, Pemerintah (Dep. Agama), tokoh agama/masyarakat yang mempunyai pengaruh besar terhadap perkembangan kehidupan kemasyarakatan dan keagamaan dan masih sangat dihormati dan dihargai sehingga dapat memudahkan terlaksana kegiatan tersebut.
2. Adanya sarana transportasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat akan memudahkan pelaksanaan koordinasi baik antar pemerintah dengan calon jamaah haji serta nara sumber. Walaupun demikian dalam praktiknya tidak semuanya hal bisa dilakukan secara sempurna, tetapi manasik haji juga terdapat berbagai kendala seperti sulitnya menentukan waktu yang tepat untuk mengumpulkan para calon jamaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci, dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji karena masing-masing orang memiliki kesibukan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Di samping itu terbatasnya sarana alat peraga sehingga dalam melaksanakan kegiatan bimbingan masih kurang maksimal sehingga kebutuhan jamaah masih kurang bisa terpenuhi.
3. Pembinaan pasca haji yang selama ini dilakukan belum maksimal/dan secara khusus untuk melakukan pembinaan jamaah

haji sekarang ini belum tersedia, sehingga pembinaan pasca haji baru dilakukan oleh KBIH dengan H. Mahsun. S.Ag, MP.d KUA Kecamatan Denpasar selatan.

Menurut K.H. Muh. Arif Mahmud secara keseluruhan pelaksanaan bimbingan ibadah haji di Denpasar dan Kabupaten Tabanan pada umumnya dianggap sudah baik, karena kerjasama antara Pemda, Departemen Agama sangat baik dan Tokoh masyarakat/agama sangat berperan dalam menggalang agar masyarakat mau menunaikan ibadah haji ke baitullah.

C. Penutup

Kesimpulan

1. Manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Bali pada tahun 2006 dapat dikategorikan cukup baik, terutama jika dilihat dari segi SDM penyelenggaraan haji cukup memadai, begitu dilihat dari segi kualitas dan kuantitas, serta peralatannya pun cukup memadai. Bahkan jika dilihat dari sebagian besar pegawai Seksi Penyelenggara Haji berlatar belakang sarjana, yang didukung oleh keterampilan dan kemampuan dalam peningkatan kinerja mereka.
2. Kondisi seperti ini tercipta berkat terjalannya koordinasi antar Pemda setempat dengan instansi Departemen Agama, serta kerjasama yang mantap dengan Ormas, dan tokoh agama setempat serta instansi terkait lainnya.
3. Kandepag Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar masing-masing menyusun program kegiatan mengacu pada tugas pokok dan fungsi Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggara Haji. Proses penyusunannya secara struktural berkoordinasi dengan Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Kanwil Departemen Provinsi Bali. Draf rencana kegiatan disusun oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan Haji bersama Kantor Departemen Agama Provinsi Bali, kemudian diajukan kepada Kepala Kandep untuk mendapat persetujuan. Dalam mengelola kegiatan pelayanan haji, kedua Kantor Departemen Agama

bekerjasama dengan lembaga atau instansi terkait sesuai bidangnya masing-masing.

4. Terlambatnya pengiriman dana operasional pelayanan haji oleh Departemen Agama Pusat, dan terlambatnya pengiriman buku-buku manasik haji ke daerah dapat menjadi kendala bagi upaya peningkatan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan haji. Untuk menanggulangi keterlambatan pengiriman dana, kedua Kantor Departemen Agama, mengambil pungutan kepada calon jamaah haji.
5. Dalam kaitannya dengan pembinaan pasca haji, kedua Kandepag tidak melakukan pembinaan secara khusus. Pihak Kandepag mengharapkan pembinaan pasca haji dapat dilakukan oleh KBIH berkoordinasi dengan Kantor Urusan Agama.
6. Peranan KUA dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagai motivator dan berupaya mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji, namun dalam pelaksanaan pendaftaran haji KUA hanya sebagai informan saja, karena calon jamaah haji harus mendaftarkan diri langsung ke Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dalam hal ini Kepala Seksi Urusan Agama Islam dan Penyelenggaraan Haji.
7. Dalam hal pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji kedua Kandepag penyelenggaraan lebih bersifat administratif dan koordinatif. Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji secara teknis dilakukan oleh tim kesehatan yang ditunjuk melaksanakan tugas tersebut. Untuk tingkat kabupaten dilakukan di rumah sakit pemerintah daerah, sedangkan pada tingkat kecamatan dilakukan oleh Puskesmas.

Saran-saran

1. Diharapkan pimpinan Departemen Agama Pusat mengirimkan dana operasional pelayanan calon jamaah haji ke Provinsi Bali lebih awal dari waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan haji, sehingga tidak mengganggu optimalisasi pengelolaan penyelenggaraan haji di daerah tersebut. Begitu pula pengiriman buku manasik haji, hendaknya dilakukan jauh sebelum pelaksanaan

pembimbingan ibadah haji, sehingga buku tersebut dapat sampai ke tangan calon jamaah haji sebelum pelaksanaan bimbingan manasik haji.

2. Walaupun daerah Bali jamaahnya lebih sedikit dibanding daerah lainnya, diharapkan penentuan kuota tidak disamakan dengan provinsi lain yang mayoritas beragama Islam, namun perlu diperhatikan tingginya minat calon jamaah haji di daerah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nijam dan A. Latif Hanan, *Manajemen Haji*, Media Citra Jakarta, 2006
- Choirul Fuad Yusuf, *Pelayanan Haji di Indonesia*, Puslitbang Kehidupan Beragama, Jakarta, Tahun 2005
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Persepsi Calon Jamaah Haji terhadap Kualitas Pembimbing KBIH – Non KBIH di Indonesia dan Arab Saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama tahun 2007.
- Team Peneliti Puslitbang Kehidupan Beragama, *Ketergantungan Calon Jamaah Haji terhadap KBIH*, Puslitbang Kehidupan Beragama Tahun 1988.
- Bhan Chard, Kemmeth and Hersey Paul, *Management of Organisation Bihavior*, Utiliting Human Resoerces (New Jersey, Printice Hal tahun 1982).

Tim Pusdiklat Pegawai, *Pelayanan Prima, Departemen Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, Pusat Pendidikan dan Latihan Jakarta 2006.

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Asnawati & Muchtar¹¹⁰

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Geografis dan Demografis

Kota Mataram adalah salah satu kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang letaknya diapit antara Kabupaten Lombok Barat dan Selat Lombok. Luas Kota Mataram mencapai 61.30 Km² dengan batas-batas wilayah:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Lombok Barat,
- Sebelah timur dengan Kabupaten Lombok Barat,
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lombok Barat dan
- Sebelah barat dengan Selat Lombok.

Kota Mataram membawahi 3 (tiga) kecamatan, 23 kelurahan dan 280 lingkungan. Ketiga kecamatan tersebut antara lain Kecamatan Ampenan dengan luas wilayah 23.59 Km², Kecamatan Mataram luasnya 17.72 Km² dan Kecamatan Cakranegara 19.99 Km². Dari ketiga kecamatan di Kota Mataram yang menjadi sasaran penelitian yaitu di kecamatan Mataram dan Kecamatan Cakranegara.

Adapun jumlah penduduk di Kota Mataram 353.183 jiwa yang terdiri dari laki-laki 176.892 jiwa dan perempuan 176.291 jiwa dengan kepadatan penduduknya perkecamatan mencapai 5.657.15/Km². Penduduk yang beragama Islam 281.895 jiwa (81.54%), 1,42% Protestan, Katolik 1,07%, Hindu 14.79%, Buddha 1.15%, Khonghucu 0.017% dan lainnya 0.017%. Sementara itu jumlah penduduk di Ke-

¹¹⁰Keduanya adalah Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI.

camatan Mataram 113.019 jiwa dan Kecamatan Cakranegara 109.486 jiwa.

Sementara itu wilayah tingkat Kabupaten ditetapkan Lombok Timur yang memiliki luas wilayah mencapai 2.6769,88 Km², dengan posisi wilayahnya terletak antara 116°-117° Bujur Timur dan 8°-9° Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Lombok Timur berbatasan dengan:

- Sebelah barat : Kabupaten Lombok Barat dan Lombok Tengah
- Sebelah timur : Selat Atas
- Sebelah utara : Laut Jawa dan
- Sebelah selatan : Samudera Indonesia

Wilayah Kabupaten Lombok Timur secara administratif meliputi 20 Kecamatan, 119 Desa/kelurahan dan 846 Dusun/Lingkungan. Dan yang menjadi sasaran dalam penelitian di Kabupaten Lombok Timur yaitu di Kecamatan Selong dan Kecamatan Aikmel.

Mengenai jumlah penduduk Kabupaten Lombok Timur setiap tahun senantiasa meningkat dan pada tahun 2006 meningkat 8,22% atau berjumlah 1.025.925 jiwa dalam masa enam tahun terakhir sejak tahun 2000. Dengan kepadatan penduduk perkecamatan mencapai 656/Km². Dan jumlah penduduk di Kecamatan Selong 71.998 jiwa yang terdiri dari laki-laki 33.887 jiwa dan perempuan 26.177 jiwa. Penduduk di Kecamatan Aikmel berjumlah 87.690 jiwa dengan rincian laki-laki 38.679 jiwa dan perempuan 49.001 jiwa.

2. Kehidupan Sosial Budaya dan Ekonomi

Dalam pembangunan bidang sosial di Nusa Tenggara Barat, memiliki cakupan yang demikian luas, dan menyentuh permasalahan yang mendasar, antara lain mengenai pendidikan, kesehatan, ekonomi dan bidang sosial lainnya. Dalam Bidang pendidikan dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 1
Ratio Murid – Sekolah dan Murid – Guru
Di Kabupaten Lombok Timur

No	Jenjang Sekolah	Ratio Murid-Sekolah			Ratio Murid-Guru		
		Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
1	T. K.	107	57	57	-	-	14
2	SD/MI	202	113	183	26	9	21
3	SMTP/MTs	524	150	237	24	6	10
4	SMTA/MA	438	183	241	20	7	9

Sumber: BPS Kabupaten Lombok Timur (Data Diolah).

Dengan melihat tabel tersebut di atas, tampak ada permasalahan yang berdampak pada efektifitas penyelenggaraan proses belajar mengajar. Sehingga program wajib belajar Diknas 9 tahun tampaknya masih belum berhasil. Ini menunjukkan tidak semua murid yang tamat SD/MI melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi lagi seperti SMTP/Tsanawiyah. Demikian pula halnya bagi siswa yang tamat SMTP/Tsanawiyah melanjutkan sekolah ke jenjang SMA/Aliyah yang sederajat.

Secara keseluruhan penduduk Nusa Tenggara Barat, lebih banyak yang tinggal di pedesaan dan sisanya tinggal di perkotaan sehingga dalam mata pencahariannya lebih kepada sektor pertanian, terutama tani tembakau di Lombok Timur.

3. Kehidupan Keagamaan

Jumlah penduduk Nusa Tenggara Barat 95,92% adalah pemeluk agama Islam, sedangkan yang beragama Hindu 3,01%, Kristen 0,20%, dan Katolik 0,20%. Sementara itu yang menunaikan ibadah haji terus mengalami peningkatan secara signifikan. Jumlah jamaah haji Nusa Tenggara Barat selama lima tahun terakhir yakni mulai tahun 1999 sampai dengan tahun 2003 berjumlah 22.111 orang.

Terkait dengan kerukunan, maka kehidupan beragama yang harmonis sangat didambakan masyarakat. Hal ini terlihat dari tempat-tempat peribadatan yang ada disekitar warga, seperti Masjid, Gereja dan lainnya senantiasa melakukan kegiatan keagamaan dengan aman. Dengan banyaknya tempat peribadatan di Mataram pada tahun 2006 mencapai 600 buah yang terdiri dari Masjid, Langgar dan Mushollah sebanyak 66,83%. Dan sebanyak 18,67% tempat

ibadat umat Hindu berupa Pura dan sisanya berupa Gereja, Vihara dan Klenteng.

Masyarakat Nusa Tenggara Barat sebagai pemeluk agama Islam dalam menjalankan kehidupan keagamaannya, sangat aktif mengikuti kegiatan keagamaan seperti kegiatan Majelis Taklim, baik yang diselenggarakan di Masjid, maupun yang diselenggarakan secara pribadi di rumah anggota jamaah pengajian. Karena kelompok pengajian Majelis Taklim ini merupakan basis dakwah yang sangat efektif. Di mana sebagai anggota yang umumnya wanita membuat forum ini sebagai wadah yang mudah untuk dikoordinir dalam berbagai kegiatan sosial lainnya.

Demikian pula halnya dalam kehidupan keagamaannya, mengingat jumlah penduduk di Nusa Tenggara Barat, baik di wilayah Kota Mataram maupun Lombok Timur adalah mayoritas beragama Islam, namun demikian tidak menjadikan suatu hal yang menjadi ganjalan kesulitan bagi umat beragama lain untuk melakukan aktifitas kehidupan keagamaannya, semua dapat berjalan, dan hidup berdampingan secara aman dan tentram.

Ketentraman dalam kehidupan beragama membuat masyarakat antusias melaksanakan rukun Islam yang kelima. Sehingga setiap tahunnya masyarakat di Kota Mataram dan Lombok Timur, dalam permintaan untuk menunaikan ibadah haji selalu tidak terpenuhi.

Penyelenggaraan Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama RI sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di mana dalam pelaksanaannya melibatkan beberapa Departemen/Instansi/Lembaga dan unsur masyarakat. Karena pada penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem, manajemen dan mekanisme yang dirancang sedemikian rupa sehingga dalam pelaksanaannya dapat berhasil dengan tepat waktu, tepat biaya dan tepat sasaran serta calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadahnya dengan aman, tertib, lancar menuju tercapainya haji yang Mabrur.

Untuk mencapai tujuan tersebut di samping merupakan tuntutan masyarakat juga sudah menjadi kewajiban pemerintah baik pusat maupun daerah yang berupaya secara terus menerus dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan atau melalui penambahan sarana prasarana, fasilitas penunjang baik yang berkaitan dengan infra struktur maupun supra struktur dibidang perhajian.

Salah satu bentuk atau wujud dari upaya pemerintah adalah dengan telah ditetapkannya Mataram sebagai Embarkasi Antara (Transfer Flight) sejak penyelenggaraan ibadah haji tahun 1423 H/ 2003 M. Dengan pola atau sistem Embarkasi Antara, maka seluruh rangkaian kegiatan operasional terutama pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan atau proses CIQ (*Custom Imigration and Quarantina*) dapat diselesaikan di Asrama Haji Nusa Tenggara Barat Mataram.

Untuk itulah pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota bersama masyarakat Nusa Tenggara Barat, umumnya dan khususnya umat Islam menyambut baik perhatian dan kebijaksanaan yang diberikan Pemerintah Pusat.

B. Manajemen Pelayanan Haji

1. Aspek Perencanaan Dan Pelaksanaan

Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam upaya menertibkan Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, maka Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat, perlu penjabaran jabatan dan uraian tugas sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 terhadap pelaksanaan operasional, Visi dan Misi sebagai berikut:

- a) Visi: Mewujudkan Jamaah haji Mandiri dan Mabruur;
- b) Misi: 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (tentang manasik haji); 2) Pembinaan dan bimbingan kepada petugas haji, 3) Pembinaan KBIH dan memberikan pelayanan penyelesaian dokumen haji

melalui Siskohat dan pelayanan terhadap perbekalan dan akomodasi haji.

c) Tugas Pokok (pasal 15),

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

d) Fungsi (pasal 16),

1) Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan jamaah dan petugas haji, dokumen dan perjalanan haji, perbekalan dan akomodasi haji, pembinaan umrah dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Pasca haji.

2) Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah berdasarkan KMA. Nomor 373 Tahun 2002 adalah sebagai berikut Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang membawahi 5 (lima) Kepala Seksi antara lain: Kepala Seksi Penyuluhan Haji dan Umrah; Kepala Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas Haji; Kepala Seksi Pembinaan KBIH dan Pasca Haji; Kepala Seksi Dokumen dan Perjalanan Haji dan Kepala Seksi Perbekalan dan Akomodasi Haji.

Pada masing-masing Kepala Seksi mempunyai dua orang staf, terkecuali pada Kepala Seksi Bimbingan Jamaah dan Petugas Haji yang hanya baru memiliki satu orang staf.

2. Pelayanan dan Bimbingan Manasik Haji

Struktur organisasi Bidang Haji di Tingkat Provinsi sebagai koordinator penyelenggaraan ibadah haji adalah Gubernur. Sedangkan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kanwil De-

partemen Agama adalah Kepala Staf Penyelenggara Ibadah Haji Provinsi dibantu oleh Kepala Bidang Urusan Haji.¹¹¹

Pada tingkat kota/kabupaten dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh Kandepag kota/kabupaten. Pelaksanaan bimbingan ibadah haji baik tingkat kota/kabupaten ditangani langsung oleh Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Dan yang menjadi tugas pokok dan fungsi di tingkat kota/kabupaten dalam memberikan pelayanan antara lain: melakukan pembinaan dan pembimbingan bagi calon jamaah haji. Kemudian dalam upaya meningkatkan bimbingan pelayanan yang diharapkan maksimal diterima oleh calon jamaah, mereka lakukan kerjasama dengan Instansi Pemerintah Daerah (Bupati) dan dengan Tuan Guru, untuk memberikan pembinaan dan bimbingan pada umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji dan diharapkan menjadi haji yang mandiri (Petikan wawancara dengan Kasi Haji Kota Mataram).

Adapun upaya yang telah dilakukan dan dilaksanakan adalah dengan memprogramkan perencanaan bimbingan haji untuk waktu selama satu tahun, yang pelaksanaannya dalam pertemuan sepuluh kali pada tingkat kota dilaksanakan di Masjid Polda Mataram yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dan Tuan Guru serta TPHD dengan harapan nantinya bagi para peserta bimbingan dapat menunaikan ibadah hajinya secara mandiri (petikan wawancara dengan Kandepag Mataram).

Pembinaan ibadah haji merupakan subsistem rangkaian dari kegiatan penjelenggaraan ibadah haji yang memerlukan peningkatan dan penyempurnaan agar calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam melaksanakan rangkaian kegiatannya di tanah suci sesuai dengan tuntunan agama sehingga memperoleh haji yang mabrur.

Untuk pelaksanaan pembinaan/bimbingan tersebut dilakukan melalui empat tahapan, untuk Kota Mataram yang bekerjasama dengan IPHI.

¹¹¹Dep.Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta 2006.

Tahap I: di Masjid Baitussalam Polda NTB, Masjid Nurul Yaqin Karang Baru Mataram, masjid Al-Muttaqin Cakranegara dan Masjid Karang Anyar Mataram.

Tahap II: Kantor Departemen Agama Kota Mataram bekerjasama dengan Pemda Kota Mataram melaksanakan pembinaan Manasik Haji pada bulan Ramadhan selama satu minggu berturut-turut yang bertempat di lantai III Kantor Walikota Mataram, yang dibimbing langsung oleh Walikota Mataram H. Moh. Ruslan, SH yang didampingi oleh Kepala Kantor Departemen Agama Kota Mataram dan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

Tahap III: Pembinaan dilaksanakan oleh Kantor Departemen Agama Kota Mataram di tiga (3) tempat yaitu: di Masjid Baitussalam POLDA NTB, Masjid Nurul Yaqin Karang Baru Mataram dan Masjid Al-Muttaqin Cakranegara. Pembinaan tersebut dilaksanakan selama 2 hari yang diikuti oleh seluruh jamaah calon haji dan dibimbing oleh pembimbing yang telah ditetapkan di masing-masing Masjid.

Tahap IV: Pelatihan Ketua Regu dan Ketua Rombongan. Hal ini dilakukan karena eksistensi fungsi dan peran dari Ketua Regu dan Ketua Rombongan untuk memudahkan pelayanan dalam menghadapi jamaah selama berada di tanah suci, maka dilaksanakan pembinaan selama satu hari yaitu pada tanggal 18 September 2006 bertempat di lantai III Kantor Walikota Mataram yang diikuti oleh seluruh Ketua Regu/Ketua Rombongan dan Petugas Kloter.

Kemudian untuk pemeriksaan kesehatan karena ibadah haji merupakan ibadah fisik yang dilakukan oleh setiap calon jamaah haji, maka penyelenggaraan ibadah haji dalam rangka efektifitas pelayanan kepada calon jamaah haji agar kesehatannya tetap terjaga mulai dari tanah air sampai di tanah suci maka perlu dilakukan pemeriksaan kesehatan dalam tiga tahapan antara lain yaitu:

1. Pemeriksaan di Puskesmas dalam rangka menyaring calon jamaah haji yang memenuhi persyaratan yaitu surat keterangan sehat yang dipergunakan calon jamaah haji untuk mendaftarkan diri.
2. Pemeriksaan dilakukan di Puskesmas setelah pelunasan, dalam tahap ini dilakukan tes darah, rontgen dan lain-lain.

3. Pemeriksaan dilakukan di Dinas Kesehatan kota/kabupaten dan ini merupakan penentuan terakhir layak atau tidaknya calon jamaah haji untuk berangkat.

Kemudian bentuk pelayanan lainnya yang diberikan pemerintah terkait dengan manajemen pelayanan haji adalah berupa persiapan pemberangkatan calon jamaah haji. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap jamaah calon haji, maka pemerintah Kota Mataram dan seluruh instansi terkait telah melakukan pemberangkatan Jamaah Calon Haji yang di pusatkan di Kantor Walikota Mataram menuju Asrama Haji Lingkar Selatan, terdiri dari 2 (dua) kali pemberangkatan yaitu: Kloter 31 tanggal 8 Desember 2006 campuran berjumlah 177 jamaah dan Kloter 35 tanggal 9 Desember 2006 jamaah Utuh yang berjumlah 447 jamaah dengan total 624 jamaah.

Dari jumlah tersebut yang riil diberangkatkan 618 Jamaah sedangkan ketidakberangkatannya dikarenakan: meninggal dunia, tunda, mutasi masuk, mutasi keluar dan BPIH Pusat.

Kemudian pemulangan jamaah haji Kota Mataram terlaksana dalam 2 tahapan yaitu Kloter 31 tiba di tanah air tanggal 15 Januari 2007 dan Kloter 35 tiba tanggal 17 Januari 2007. dari antara jamaah haji yang pulang dalam keadaan sehat wal afiat, ada yang tidak kembali dikarenakan meninggal dunia di tanah suci antara lain ada lima (5) orang.

Kemudian untuk pelaksanaan bimbingan di Kabupaten Lombok Timur dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 yang merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya termasuk di Kabupaten Lombok Timur untuk meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadahnya secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Penduduk Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mayoritas pemeluk agama Islam, maka untuk wilayah Kabupaten Lombok Timur

adalah calon jamaah hajinya yang selalu meningkat dari tahun ke tahun dan selalu menempati peringkat pertama dari sembilan kabupaten/kota.

Untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1427 H/2006 M, jumlah pendaftar calon jamaah haji di kabupaten Lombok Timur sebanyak 1.069 orang dan yang batal berangkat karena meninggal dunia sebanyak 4 orang, mutasi masuk 4 orang, mutasi keluar 4 orang, batal berangkat karena mengundurkan diri sebanyak 12 orang, sehingga positif yang berangkat dari Kabupaten Lombok Timur sebanyak 1.057 orang dan semuanya ini dapat diberangkatkan, namun ketika di tanah suci ada yang meninggal dunia sebanyak 4 orang. Dari sejumlah pendaftar sebagai calon jamaah haji tersebut semuanya dengan melalui tabungan, artinya tidak ada yang melalui sistem lunas.

Kemudian Kabupaten Lombok Timur dalam memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji, dilakukan dengan pembinaan massal selama 4 hari mulai tanggal 2 sampai 5 September 2006 yang bertempat di Wisma Haji Selong. Namun pembinaan untuk tingkat kecamatan dilaksanakan selama 10 hari dari tanggal 9 sampai dengan 18 Oktober yang di mulai dari jam 08.00 sampai 13.30 wita.

Pada masing-masing kecamatan melakukan pembinaan manasik haji:

1.	Kecamatan Selong	114	orang
2.	Kecamatan Lb. Haji	36	orang
3.	Kecamatan Sukamulia	34	orang
4.	Kecamatan Suralaga	46	orang
5.	Kecamatan Masbagik	82	orang
6.	Kecamatan P. Sela	45	orang
7.	Kecamatan Sikur	42	orang
8.	Kecamatan Terara	129	orang
9.	Kecamatan Mt. Gading	36	orang
10.	Kecamatan Sakra	41	orang
11.	Kecamatan Sakra Barat	81	orang
12.	Kecamatan Sakra Timur	29	orang
13.	Kecamatan Keruak	51	orang

14.	Kecamatan Jerowaru	33	orang
15.	Kecamatan Aikmel	83	orang
16.	Kecamatan Wanasaba	73	orang
17.	Kecamatan Sembaalun	9	orang
18.	Kecamatan Pr. Baya	66	orang
19.	Kecamatan Suela	31	orang
20.	Kecamatan Sambelia	8	orang.

Adapun dalam memberikan materi kepada sejumlah calon jamaah haji disesuaikan dengan Buku Pedoman Pembimbingan Penyuluh dan Pelatihan Calon Haji yang diterbitkan oleh Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Departemen Agama Tahun 2006. Di bawah bimbingan tenaga pelatih/tutor dan sebagai nara sumber adalah diutamakan yang telah melakukan ibadah haji dan telah mengikuti pelatihan.

Sementara dalam pelaksanaan pemvisaan dan pembuatan paspor bagi calon jamaah haji dari Kandepag Kota mengirimkan nama-nama calon jamaah/serta nama petugas yang akan diberangkatkan. Kemudian nama-nama tersebut dikirim ke tingkat Provinsi dan dari Provinsi kembali ke Kandepag dengan dilengkapi persyaratan seperti Pas Poto sebanyak 16 lembar berukuran 4x6 cm, yang lalu ditanda-tangani serta di stempel dan barulah kemudian dikirim ke pusat. Kemudian pusat memproses untuk dibuatkan visa dan setelah selesai barulah dikirim kembali ke daerah masing-masing dan barulah visa terbut diberikan kepada calon jamaah ketika akan diberangkatkan ke Asrama Haji Embarkasi Surabaya. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan visa memakan waktu antara 4 sampai 5 bulan.

Adapun untuk prosedur pendaftaran antara lain, bagi calon jamaah haji mendaftarkan diri ke Bank yang telah ditunjuk dengan menyeter uang paling sedikit Rp. 20.500.000,-. Kemudian si calon jamaah haji barulah mendapatkan nomor porsi, bila mereka di KBIH biasanya yang mengurus adalah KBIH tersebut atau bisa langsung mendaftar ke Kandepag kota bagian Urusan Haji. Barulah kemudian calon jamaah haji tersebut memeriksakan kesehatannya ke Puskesmas terdekat. Dan bila calon jamaah haji dikoordinir oleh KBIH dengan biaya Rp. 155.000.-

Untuk proses pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah haji antara lain pertama adalah calon jamaah mendatangi Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatan dengan membawa surat pengantar dari Kasi Haji Kandepag dengan membayar Rp. 3.000,- di loket pembayaran. Barulah kemudian dilakukan pemeriksaan fisik pada calon jamaah haji, mulai dari pemeriksaan denyut jantung/nadi, berat badan, tinggi badan, kespirasi/pernapasan, dan suhu badan dan untuk pemeriksaan tersebut memakan waktu hanya 15 menit.

Apabila dalam pemeriksaan pertama menemui kendala dalam kesehatan, maka pada pemeriksaan kedua dengan melalui laboratorium yang meliputi pemeriksaan darah, urien dengan biaya Rp. 35.000,- Dan apabila selesai pemeriksaan si calon jamaah haji dinyatakan sehat, lalu diberikan blangko yang menjelaskan tentang kondisi kesehatan pasien tersebut.

Untuk kemudian dengan pernyataan sehat, barulah dapat untuk mendaftarkan sebagai calon jamaah haji. Dan calon jamaah haji tersebut barulah mendapatkan Kartu Hijau dari Puskesmas, di mana buku tersebut ditandatangani oleh Dinas Kesehatan dengan dilengkapi hasil pemeriksaan dan kesimpulan Dokter sebagai bukti pernyataan sehat.

Sementara itu jumlah anggaran operasional kegiatan pembimbingan jamaah senilai Rp.90.000,- dan Rp. 36.000,-, serta Rp 2.000.000,- yang merupakan dana pembinaan untuk tingkat kecamatan (KUA) dari Pusat adalah untuk kegiatan selama satu tahun yang dikoordinir di bawah Kepala Kantor Departemen Agama tingkat kota/kabupaten.

Kemudian dalam rekrutmen petugas haji pada tingkat kota/kabupaten hanya mengusulkan nama-nama peserta sebagai petugas yang akan ikut seleksi untuk menjadi petugas haji di Kanwil Departemen Agama Provinsi NTB dan melakukan seleksi dengan pengawasan dari Inspektorat Jenderal Departemen Agama Pusat.

Sementara itu peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan motivasi kepada masyarakat untuk menunaikan ibadah haji mandiri dan mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji itu sangat penting sekali. Artinya KUA merupakan motivator

terdepan karena langsung berhadapan dengan masyarakat secara pribadi maupun kedinasan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Ada beberapa faktor yang mendukung terhadap pelaksanaan kegiatan, bimbingan haji, disamping sarana dan prasarana yang masih terbatas untuk melayani jamaah, namun kegiatan berjalan dengan lancar. Meskipun pada setiap tahunnya jumlah jamaah senantiasa bertambah sebagaimana yang disampaikan oleh Muhson Yunus Lc, yang juga bertugas sebagai instruktur dalam pembinaan yang sudah berpengalaman. Selain dari pada itu juga adanya dukungan dari pemerintah daerah, baik yang sifatnya materil maupun moril yang ditunjang pula oleh dukungan dari Tuan Guru yang masih sangat disegani masyarakat setempat, sehingga dapat memudahkan petugas dalam melaksanakan kegiatan tersebut, karena pengaruh Tuan Guru sangat besar.

Faktor pendukung lainnya sebagaimana tersebut di atas adalah adanya kerjasama yang melibatkan berbagai unsur, baik dari Kandepag Bidang Haji bersama Pemda dan Tuan Guru. Hal yang demikian lebih memudahkan untuk mengkoordinir bagi calon jamaah yang akan mendapatkan bimbingan haji. Di samping hal tersebut di atas, masalah sarana dan prasarana yang tahun-tahun sebelumnya menjadi kendala, maka sekarang sudah dapat teratasi secara baik. Begitu juga dengan media cetak dan elektronik sangat membantu dalam mensosialisasikan masalah-masalah haji di masyarakat.

Walaupun demikian halangan dan rintangan tetap selalu ada seperti yang terjadi di lapangan yang kadang-kadang dalam pelaksanaan kegiatan, selalu tertunda di samping jarak tempuh bagi jamaah ada yang cukup jauh yang mengakibatkan mereka terlambat. Begitu juga bagi petugas yang menjadi masalah dalam transportasi pun menjadi hambatan untuk sulitnya menghubungi para jamaah.

Yang menjadi faktor pendukung terhadap pelaksanaan bimbingan haji di kota Mataram antara lain: adanya kerjasama baik dari Pemda Prov. NTB, pihak pemerintah (Departemen Agama) dan tokoh agama/tokoh masyarakat seperti Tuan Guru yang mempunyai

pengaruh dan masih sangat dihormati dan disegani, sehingga dapat memudahkan terlaksananya kegiatan tersebut. Walaupun demikian tidak semuanya bisa dilakukan dengan sempurna, meskipun berbagai kendala pasti ada seperti sulitnya menentukan waktu yang tepat untuk mengumpulkan para calon jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci, karena masing-masing memiliki kesibukan yang berbeda-beda.

Di samping itu juga karena terbatasnya sarana alat peraga sehingga dalam melaksanakan kegiatan tersebut kurang maksimal sehingga kebutuhan jamaah kurang terakomodir. Meskipun tidak banyak hambatan artinya adanya faktor pendukung, namun demikian masih pula ditemukan dilapangan berbagai hambatan seperti kondisi jamaah yang kurang disiplin dalam mengikuti bimbingan dikarenakan berbagai hal seperti kesibukannya bekerja, tempat tinggal yang jauh dan sebagainya. Sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga menyebabkan terlambatnya pelaksanaan kegiatan bimbingan ibadah haji. Kemudian terkait dengan masalah pendidikan bagi calon jamaah haji, juga akan sangat mempengaruhi bagi Tutor/Narasumber dalam menyesuaikan materi bimbingan, karena calon jamaah yang sebagian besar berpendidikan hanya sampai tingkat dasar saja.

Kemudian kendala lainnya adalah sebaiknya Buku Bimbingan Manasik Haji diberikan pada jamaah tepat waktu. Sebab pada tahun-tahun yang lalu, buku manasik haji datangnya selalu terlambat diberikan karena pengiriman buku tersebut langsung dari pusat. Biasanya diberikan bersamaan dengan waktu pelaksanaan manasik, bahkan kadang-kadang buku tersebut sering kurang dari jumlah jamaah yang ada.

Untuk mengatasi hal tersebut, panitia meminjam buku manasik kepada jamaah haji pada tahun sebelumnya yang telah berangkat. Selain itu pula pemerintah telah melakukan sosialisasi tentang bimbingan manasik haji, baik melalui media cetak maupun elektronik serta dengan melalui ceramah di tempat-tempat pengajian dan sebagainya.

Upaya untuk meningkatkan mutu bimbingan telah dilakukan antara lain: bagi calon jamaah haji yang masih kurang dalam me-

mahami materi, maka dapat menghubungi Tutor/Narasumber dengan meminta waktu tambahan. Kemudian bagi Tutor, sebaiknya dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya dan menggunakan sarana dan prasarana semaksimal mungkin agar jamaah dapat mempraktikkannya dengan benar.

4. Peran KUA Terhadap Pelaksanaan Bimbingan Haji

Peran Kantor Urusan Agama dalam memberikan motivasi kepada masyarakat untuk menunaikan ibadah haji mandiri senantiasa dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang haji sangat penting sekali. Artinya peran KUA untuk hal tersebut merupakan tugas pokok sebagai motivator terdepan, karena langsung berhadapan dengan masyarakat, baik itu hubungan secara pribadi maupun secara kedinasan. Sehingga KUA sangat paham betul dengan karakter seseorang anggota masyarakatnya baik secara individu maupun kelompok.

Adapun tugas KUA dalam memotivasi masyarakat agar mau melaksanakan ibadah haji mandiri senantiasa dilakukannya dengan melalui ceramah-ceramah agama, seperti saat acara perkawinan, atau pengajian dan lain sebagainya. Namun demikian sikap masyarakat kota Mataram ataupun di Lombok Timur sangat terpengaruh dengan kebesaran nama Tuan Guru yang masih sangat dipandang sebagai sosok yang punya pengaruh massa, terlebih lagi sebagian besar memiliki KBIH, yang tampaknya berseberangan dengan misi KUA yang mengajak masyarakat muslim dalam melakukan ibadah haji dengan mandiri.

Di samping peran KUA hanya sebagai motivator saja terhadap peraturan pemerintah tentang haji, maka peranan KUA dalam pelaksanaan pendaftaran haji, tidak lebih hanya sebagai informan saja. Karena umumnya bagi calon jamaah haji mendaftarkan langsung ke Kandepag kota/kabupaten pada bagian Urusan Haji.

Walaupun demikian tidak jarang bagi calon jamaah haji yang meminta jasanya untuk membantu/mengurus pendaftaran ibadah haji. Demikian pula halnya bagi pegawai di tingkat kecamatan yang menangani secara khusus masalah pendaftaran haji, meskipun tidak ada pegawai khusus, tetapi semua pegawai yang ada bila diminta

untuk mengurus masalah haji, maka akan selalu siap untuk diperbantukan.

Adapun pelaksanaan kegiatan bimbingan haji yang pelaksanaannya, baik di kota Mataram dan Lombok Timur, maka segala biaya ditanggung oleh pemerintah daerah atas kerjasama dengan Tuan Guru sebagai narasumber. Dan pada tahun ini direncanakan kegiatan bimbingan haji akan dilakukan sebanyak 32 kali sekaligus dengan prakteknya setiap satu bulan sekali, dengan menggunakan metode ceramah, diskusi/ tanyajawab dan praktik.

Meskipun pada kenyataannya peran KUA ditingkat kecamatan tidak memiliki wewenang penuh untuk merancang atau melaksanakan kegiatan bimbingan ibadah haji, karena yang merancang langsung dari petugas di kota/kabupaten.

Sedangkan untuk tingkat kecamatan (KUA) adalah hanya sebagai tenaga pelaksana sekaligus yang melaksanakan tugas karena mengharapkan ridha Allah artinya sebagai tugas ibadah sosial saja, yang rela berjuang membimbing masyarakatnya agar mau melaksanakan Rukun Islam yang kelima dengan mandiri.

Sementara itu dalam pembinaan pasca haji yang selama ini dilakukan tampaknya belum maksimal. Memang ada pembinaan bagi calon jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH dikarenakan mempunyai fasilitas seperti pondok pesantren. Terlebih lagi dimana setiap bulannya mengadakan pengajian rutin yang dengan mengundang para jamaah yang sudah menunaikan ibadah haji.

Jadi tidak secara khusus diadakan pembinaan bagi jamaah haji pasca kepulangannya, mengingat yang memiliki pondok pesantren sekaligus yang memiliki pula yayasan bimbingan ibadah haji KBIH, mengadakan kegiatan berupa pengajian rutin, maka tidaklah heran kalau sebagian besar calon jamaah haji di kota Mataram dan Lombok Timur adalah rombongan KBIH.

C. Analisis

Proses pendaftaran calon jamaah haji di seluruh Indonesia dilaksanakan dengan cara Siskohat, karena sudah ada Juklaknya. Dan bagi

yang sudah membayar uang setoran sebesar 20 juta pada Bank seperti BNI, BRI dan Mandiri, dapat mendaftarkan diri ke kota/ kabupaten Kandepag untuk diproses. Karena keinginan masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji yang setiap tahunnya bertambah, sehingga perlu adanya tambahan kuota, agar mereka yang berkeinginan untuk melaksanakan ibadah haji tidak terlalu lama menunggu dan biaya ONH bisa lebih ringan. Dan masalah calon jamaah yang belum bisa melunasi uang setorannya, sebaiknya diberikan waktu yang agak longgar untuk dapat melunasi sehingga ia dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan keinginannya.

Adapun untuk melaksanakan kegiatan bimbingan ke-pada calon jamaah haji dengan mendapatkan subsidi dari pemerintah pusat sebesar Rp. 2.000.000,- ditambah untuk biaya lainnya berupa pungutan dana setiap calon jamaah haji sebesar Rp. 9.000,- Kemudian pada setiap kegiatan bimbingan dan pembinaan, Departemen Agama selalu bekerjasama dengan pemerintah daerah dan dengan Tuan Guru, dengan biaya sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah daerah.

Demi untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut, Kabid Haji dan Umrah telah memiliki lima (5) set komputer, Miniatur Ka'bah yang ditempatkan di Asrama Haji NTB. Adapun yang menjadi ruangan yang digunakan untuk pelatihan pelaksanaan kegiatan tersebut tampak cukup rapi dan kondisinya baik. Sedangkan metode yang digunakan seperti tanya jawab, ceramah, diskusi dan praktek.

Untuk prosedur penetapan porsi di Provinsi Nusa Tenggara Barat, mengingat jumlah calon jamaah haji yang setiap tahun selalu meningkat, dan untuk tahun 2007 jumlah peserta calon jamaah haji sebanyak 4.446 jamaah, dengan rincian 4.416 calon jamaah dan 30 orang petugas TPHD, dan setiap kloter terdapat 450 calon jamaah haji yang terdiri dari satu orang tenaga dokter, satu orang TPHI, dan satu orang TPHD dan 2 orang tenaga medis.

Sedangkan dalam penentuan Qur'ah adalah mereka mengambil yang tertinggi dan menurut nomor urut adapun kelebihanannya dikembalikan secara proporsional. Dalam perekrutmen petugas haji, mereka menggunakan seleksi yang peraturannya dan pelaksanaannya dari pusat. Sementara daerah hanya sebagai fasilitator, ke-

mudian untuk pengawasan pada seleksi oleh Inspektorat Jenderal Departemen Agama RI.

Kemudian untuk meningkatkan kinerja petugas agar pelaksanaan bimbingan haji dan umrah semakin hari bertambah baik, maka telah dilakukan berbagai cara antara lain: dengan memberikan perhatian kepada para petugas haji dengan memberikan penyuluhan dan tersedianya alat-alat peraga pada tingkat kota/kabupaten untuk pelaksanaan praktik ibadah haji.

Untuk biaya sebagai transportasi dari daerah menuju Bandar Udara Embarkasi Surabaya dikenakan tarif sejumlah Rp. 1.500.000,-. Dengan adanya sistem SISKOHAT sangat membantu kelancaran petugas dalam melaksanakan tugasnya di samping tidak ada unsur rekayasa yang mereka lakukan sesuai dengan urutannya.

Adapun yang kaitannya dengan pengembalian uang calon jamaah haji yang batal berangkat, sering terjadi keterlambatan bahkan kadang-kadang bisa memakan waktu antara 8 sampai 10 bulan. Ini semua terjadi dikarenakan kurangnya koordinasi antara pusat dan Bank penyetor maupun bagi penerima uang pengembalian.

Akhirnya beberapa tokoh masyarakat mengatakan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan bimbingan ibadah haji di Nusa Tenggara Barat bisa dikategorikan sudah menjadi lebih baik, ini semua dikarenakan adanya kerjasama yang baik antara Pemda dengan Departemen Agama (Kanwil Provinsi NTB) dan tokoh masyarakat/tokoh agama serta KBIH, yang sangat berperan dalam memotivasi semangat masyarakat agar mau menunaikan ibadah haji ke tanah suci.

D. Penutup

Kesimpulan

1. Adalah suatu kenyataan, bahwa peran KUA dalam melaksanakan peraturan pemerintah tentang haji adalah hanya sebagai Tutor/sebatas informan kepada masyarakat, yang dilakukan pada berbagai kesempatan seperti saat ada kegiatan keagamaan

dengan melalui ceramah agama, dalam pengajian rutin dan saat acara insidentil seperti perkawinan dan sebagainya.

2. Bimbingan manasik, haji yang dilaksanakan oleh KUA sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dan bagi calon jamaah yang belum memahami tentang manasik haji, maka KUA siap untuk memberikan pembinaan kepada calon jamaah yang berkaitan dengan pemahaman tentang manasik haji, meskipun dalam hal pengiriman buku-buku tentang manasik haji selalu terlambat pengirimannya dari pusat ke daerah.
3. Dalam hal kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan yang dilakukan oleh Kandepag untuk wilayah NTB sudah sesuai dengan instruksi Menteri Agama, namun meski ada beberapa hambatan antara lain terhadap jamaah yang kurang disiplin dalam mengikuti jalannya bimbingan dikarenakan kendala yang dihadapi calon jamaah haji yang bervariasi antara lain karena kesibukan atau karena lokasi bimbingan yang jauh dari tempat tinggalnya.
4. Peran Kepala Kantor Departemen Agama Kota/Kabupaten dalam penyelenggaraan ibadah haji, sebagai fasilitator pelaksanaan bimbingan kepada calon jamaah haji.
5. Kesiapan Kanwil/Kabid Haji dalam menentukan regu/rombongan dan penentuan kloter kepada calon jamaah haji. Untuk wilayah NTB, bila jumlah calon jamaah haji telah mencukupi untuk satu kloter, maka diberangkatkan bersama-sama, namun bila tidak mencapai hitungan satu kloter, maka bisa digabungkan dengan daerah lain. Untuk setiap satu kloter berjumlah 450 orang calon jamaah, yang terdiri dari 10 rombongan yang berjumlah 45 orang calon jamaah. Dimana setiap satu rombongan dipimpin oleh satu orang ketua regu yang terdiri dari empat kelompok setiap satu kelompok dipimpin satu orang jamaah.
6. Dalam proses prosedur pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan terjalin koordinasi yang cukup baik. Bagi calon jamaah haji datang ke Puskesmas dengan membawa surat pengantar dari Kandepag, yang kemudian dibawa ke Puskesmas yang ditunjuk atau yang terdekat. Kemudian calon jamaah haji mendaftar diloket dengan biaya loket

Rp. 3.000,-, kemudian mendapat pelayanan pemeriksaan kesehatan sebagai calon jamaah haji dengan tindakan pemeriksaan kesehatan fisik, seperti denyut nadi/jantung, pernapasan, berat badan, tinggi badan dan sebagainya yang lamanya pemeriksaan sekitar 15-20 menit. Dan bila ternyata kondisinya sehat, maka pemeriksaan dilanjutkan ke laboratorium untuk pemeriksaan lengkap (darah dan urien). Bila hasilnya masih memerlukan tindakan lanjut maka dirujuk ke Rumah Sakit atas biaya sendiri (pemeriksaan darah dan urien Rp. 35.000,-).

7. Peran Departemen Agama dan instansi terkait dalam melaksanakan proses pelayanan penyelenggaraan haji sudah berjalan sesuai prosedur, meskipun masih ada kendalanya yang diterima di daerah adalah dalam pengiriman Buku Manasik Haji yang terlambat di terima oleh calon jamaah haji, sehingga ketika waktu pembimbingan masih perlu mencari pinjaman Buku Manasik Haji kepada jamaah haji tahun sebelumnya. Dan ini merupakan pelayanan yang masih perlu dipikirkan lagi dalam kesiapan pengiriman buku manasik haji.
8. Masyarakat Nusa Tenggara Barat yang telah melaksanakan ibadah haji sebagai umat pasca haji, maka pada hari-hari selanjutnya mengadakan pertemuan secara rutin dalam kegiatan keagamaan pengajian dalam ikatan persaudaraan haji.

Rekomendasi

1. Yang menjadi harapan adalah untuk tahun-tahun yang akan datang, supaya peran KUA perlu diperhatikan lagi/ditingkatkan. Artinya jangan hanya sebatas sebagai Tutor/fasilitator saja. Tapi juga perlu diberikan peran yang lebih berarti mengingat KUA adalah ujung tombak arus bawah dari Departemen Agama dalam hal pendaftaran haji, atau pengadministrasian calon jamaah haji, sehingga langsung dapat membantu tugas Kandepag (adanya jalinan kerjasama yang terkoordinir), mengingat KUA yang berhadapan langsung dengan masyarakat wilayahnya.
2. Mengenai Siskohat, dalam pembentukan regu dan rom-bongan atau penentuan kloter serta dalam hal kelengkapan lainnya, sebaiknya dapat diberikan informasi lebih awal, agar tidak menjadi

penumpukan pekerjaan, mengingat calon jamaah haji di Propinsi NTB ini umumnya masyarakat pedesaan.

3. Kondisi transportasi baik ketika keberangkatan maupun saat kepulangan jamaah haji, sering mengalami keterlambatan yang terjadi setiap tahunnya. Hal semacam ini perlu diperhatikan lebih jauh lagi agar tidak setiap tahun berulang terus yang menjadi permasalahan transportasinya.
4. Terkait dengan pemeriksaan kesehatan, penentuan kloter, pendaftaran dan Siskohat memang sudah berjalan sesuai dengan ketentuan, namun akan lebih baik lagi bila kedepan perlu ada peningkatan terutama dalam hal sarana dan prasarana antara lain kebutuhan alat peraga dan buku panduan untuk bimbingan manasik haji sudah dipersiapkan dengan lengkap, demikian pula halnya dengan transportasi di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nijam, dan Alatief Hanan. *Manajemen Haji*”, Media Citra, Jakarta. 2006.
- Badan Pusat Statistik, Kota Mataram (*Mataram dalam Angka*), 2006
- Blond Chard, Kenneth and Hersey Paul. *Manajemen of Organisational Baihavior, Utilizing Human Resovces* (New Jersey Pritice Hall 1982).
- Chaoirul Fuad Yusuf dkk, *Laporan penelitian pelayanan ibadah haji di Indonesia dan Arab saudi*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Dep. Agama RI, 2006.
- Departemen Agama RI. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Panduan Pelestarian Haji Mabruur*, Jakarta.

- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Urusan Haji, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, Jakarta 2006.
- Data dan Profil Jamaah Haji Nusa Tenggara Barat, Tahun 2002-2006 Kanwil Departemen Agama, Prov. Nusa Tenggara Barat.
- Departemen Kesehatan RI. Direktorat Jenderal. *Pemberantasan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Pedoman Teknis Kesehatan Calon Jamaah Haji Indonesia*. 2005
- Ichtijanto, SA, dkk, *Laporan Penelitian Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Puslitbang Kehidupan beragama badan Litbang Agama, 2004.
- Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) *Nahdlotul Wathon Pancor*, 2007.
- Lombok Post*, 6 Juli 2007
- Laporan Kegiatan Bimbingan Ibadah Haji Musim Haji, 1422H/ 2001, KBIH MW, Pancor 2002.
- Laporan kegiatan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Kan-depag Kota Mataram 2007.
- Tupoksi, Program Kerja 2007*, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kanwil Departemen Agama Prov. NTB 2007.
- Tim Pusdiklat, Pelayanan Prima, Dep. Keuangan RI, Badan Pendidikan dan Latihan Keuangan, Pusat Pendidikan dan Latihan, Jakarta 2006.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan elaborasi pada bagian terdahulu, maka secara garis besar kesimpulan hasil penelitian adalah:

1. Manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dicoba dilakukan sesuai petunjuk Departemen Agama Pusat. Namun, mungkin karena tugas pelayanan haji itu dilakukan tiap tahun, sepertinya sudah dianggap sebagai kebiasaan rutin, sehingga ada kesan dilakukan apa adanya.
2. Rata-rata pihak Kantor Urusan Agama tidak keberatan ikut terlibat dalam penyelenggaraan haji sebagai fasilitator bimbingan manasik haji. Namun, karena tidak diimbangi dengan informasi yang jelas terkait tugas tambahan tersebut dan kucuran dana bimbingan terlambat membuat pihak KUA cukup kerepotan.
3. Pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan tugas tambahan KUA, di beberapa wilayah tidak dilakukan. Akibatnya, terjadinya *procrastination* dan kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*) yang mengakibatkan KUA tidak dapat melaksanakan pembimbingan calon jamaah haji secara maksimal. Akibatnya, jamaah haji kehilangan haknya untuk mendapatkan bimbingan manasik haji yang berkualitas.
4. Faktor pendukung yang mengakibatkan ketidaksempurnaan pelayanan haji itu antara lain adanya hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif (*inmobilisminability to function*) seperti fungsi transparansi dan koordinasi para pejabat. Ini akibat sistem birokrasi yang masih cenderung memertingkan struktur, hirarki, dan sentralistik. Sepertinya, ada keraguan pejabat di tingkat atas terhadap kemampuan para pelaksana di tingkat bawah (KUA), sehingga merasa perlu untuk tidak menyalurkan biaya bimbingan manasik haji secara langsung ke-

pada mereka. Bila model birokrasi semacam ini diteruskan, dalam jangka panjang bisa menimbulkan *resistensi* dari para pelaksana di tingkat bawah. Resistensi itu bisa berbentuk ketidakacuhan mereka terhadap program-program pelayanan haji di mana dampaknya tentu buruk bagi jamaah.

Rekomendasi

Berangkat dari beberapa permasalahan yang terungkap di atas, maka penting kiranya dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Bimbingan manasik haji agar diberikan sesuai dengan porsi yang semestinya menjadi hak jamaah, di samping itu perlu memaksimalkan peranan KUA dalam pembimbingan. Pentingnya ketepatan dalam menyalurkan dana pembinaan dan pembimbingan manasik haji ke KUA sehingga program pembinaan tidak tertunda.
2. Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah dikeluarkan mulai tingkat Kanwil, Kandepag hingga KUA.
3. Melakukan penyegaran manajemen pelayanan haji yang menitikberatkan kepada kepuasan pelanggan (calon jamaah haji) melalui training-training sebelum pelaksanaan haji dilakukan.
4. *Ketiga*, meningkatkan transparansi birokrasi di daerah dengan mengefektifkan pertemuan-pertemuan koordinatif berkala antara pihak Kanwil, Kandepag dan KUA.

BIODATA SINGKAT EDITOR

Imam Syaukani, lahir di Cirebon, 14 Desember 1971. Ia adalah peneliti pada Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama. Pendidikan sarjana diselesaikan di *Jurusan Ahwal al-Syakhshiyah* Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang (1997) dengan skripsi berjudul *Rekonstruksi Hukum Publik Islam Kontemporer: Studi Kritis atas Pembaruan Pemikiran Hukum Islam Abdullahi Ahmed An-Na'im*. Sedangkan gelar magister diperolehnya dari Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia untuk konsentrasi Hukum dan Ilmu Pengetahuan Islam (2003), dengan tesis berjudul *Hukum Islam Indonesia: Studi atas Aspek Epistemologi dan Relevansinya bagi Pembangunan Hukum Nasional*. Telah menulis beberapa artikel di antaranya *Tentang Presiden Wanita* (Kompas, 1998), *Klasifikasi Ilmu Menurut Ibnu Khaldun* (Jurnal Ulumuddin, 2000), *Antinomi dalam Islam* (Pelita, 2001), *Rekonseptualisasi Hukum Islam* (Panjimas, 2003), dan *Pembaruan Ushul al-Fiqh* (Republika, 2007) serta tiga buah buku: *Pembaruan Islam: Konsep, Pemikiran dan Gerakan* (Malang: UMMPress, 2000), *Dasar-dasar Politik Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), *Rekonstruksi Epistemologi Hukum Islam Indonesia dan Relevansinya bagi Pembangunan Hukum Nasional* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), dan (Ed.) *Manhaj Tarjih Muhammadiyah: Metode dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007).