

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ( KBBI ), optimalisasi merupakan bentuk asal dari kata optimal yang artinya tertinggi atau terbaik. Sedangkan optimalisasi adalah proses melakukan sesuatu menjadi yang paling tinggi atau paling baik.<sup>1</sup> Optimalisasi memiliki makna sebagai langkah atau metode. Dalam penelitian ini penulis mempunyai maksud yakni cara-cara atau metode yang dipake untuk mengoptimalkan pelayanan PPIH dalam pemberangkatan dan Pemulangan jemaah haji. Mengoptimalkan artinya menjadikan paling baik atau sesuai apa yang diinginkan. Menurut Winardi optimalisasi adalah ukuran sesuatu yang mencapai tujuan yang telah diharapkan.<sup>2</sup> Secara umum optimalisasi memiliki arti pencarian terbaik dari beberapa yang tersedia dari fungsi suatu konteks atau kegiatan. Optimalisasi berarti meminimalkan upaya dan memaksimalkan hasil yang ingin dilakukan. Optimalisasi merupakan satu kata frasa dengan optimasi dan optimisasi. Jadi optimalisasi, optimasi dan optimisasi memiliki pengertian yang sama yakni mencapai hasil yang tinggi atau baik, namun penulis disini memakai kata optimalisasi sehingga lebih memudahkan pembaca dalam memahaminya.

##### 2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) adalah petugas haji yang memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan di Indonesia dan Arab Saudi selama masa operasional penyelenggaraan ibadah haji dilakukan.<sup>3</sup> Sedangkan petugas yang ikut serta dalam kegiatan melayani jemaah yaitu: Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Ibadah Haji (TKIH). Panitia ini merupakan panitia yang di bentuk oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama

---

<sup>1</sup> Rita Eka Izzaty, Budi Astuti, and Nur Cholimah, "Pengertian Optimalisasi," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (1967): 5–24.

<sup>2</sup> Sons 2009, "Optimalisasi Nilai Ekonomis" (2009): 1–70, [http://repository.untag-sby.ac.id/206/3/Bab 2.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/206/3/Bab%202.pdf).

<sup>3</sup> Achmad Muchaddam Fahham et al., *Achmad Muchaddam Fahham Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya HAJJ: PROBLEMS AND ITS SOLUTIONS*, n.d.

Provinsi Semarang dari perwakilan se-Jawa Tengah dan dari hasil ujian masuk untuk melayani tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji selama pemberangkatan dan pemulangan di Embarkasi Solo. Selama melaksanakan tugasnya PPIH di bantu oleh satuan petugas atau biasa disebut dengan (SATGAS PPIH ).<sup>4</sup>

**3. Tugas dan Fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)**

Berikut tugas dan fungsi PPIH menurut Undang-Undang No.17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji :

- a) Tugas PPIH yaitu menyelenggarakan Pelayanan, pembinaan, pengorganisasian maupun pengkoordinasian pelaksanaan tugas haji di Embarkasi.
- b) Fungsi PPIH yaitu melaksanakan fungsi perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, pengawasan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas haji di Embarkasi.

**4. Macam-Macam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)**

Petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertanggungjawab dalam pelayanan ibadah haji baik di pusat, Arab Saudi maupun Embarkasi :

- a) PPIH Pusat  
 Petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang memiliki tanggung jawab melayani ibadah haji yang ditempatkan di Kementerian Agama pusat
- b) PPIH Arab Saudi  
 Petugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji ( PPIH ) yang bertugas melayani jemaah haji di Arab saudia yang ditugaskan di 3 daerah kerja yaitu : Jeddah,Madinah, Mekkah.<sup>5</sup>
- c) PPIH Embarkasi

Petugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji ( PPIH ) yang bertugas melayani jemaah haji di setiap Embarkasi daerah. Dalam melayani jemaah yang tidak sedikit tentunya panitia membutuhkan stamina yang baik dan benar dalam proses pemberian layanan, agar para jemaah merasa nyaman dan puas saat melaksanakan ibadah haji.

---

<sup>4</sup> S K Jamil, “Sistem Pelatihan Petugas Haji (PPIH Arab Saudi) Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia,” *Repository.Uinjkt.Ac.Id* (2014), <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/26546>.

<sup>5</sup> Jamil, “Sistem Pelatihan Petugas Haji (PPIH Arab Saudi) Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.”

## 5. Unsur-unsur Penyelenggaraan Haji di Embarkasi Solo

Penyelenggara ibadah haji merupakan tugas nasional yang menjadi tanggungjawab pemerintahan serta pelaksanaannya dikoordinir oleh menteri agama dan melibatkan berbagai lembaga dan unit terkait termasuk hubungan bilateral dengan pemerintah Arab Saudi.<sup>6</sup> Umat islam yang akan menunaikan ibadah haji sudah ditetapkan waktu dan tempat yang sudah ditentukan, dan tempat tersebut berada di negara lain sehingga berlaku peraturan dalam hubungan Internasional.<sup>7</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo melibatkan berbagai unsur yaitu:

### a) Jemaah Haji

Arti haji menurut ensiklopedia Indonesia adalah mengunjungi atau menyengaja. Sedangkan menurut istilah haji adalah sengaja mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan serangkaian ibadah sesuai dengan syarat dan rukun tertentu. Arti jemaah secara etimologi adalah berkumpul, sedangkan arti jemaah secara istilah adalah sebagai pelaksana ibadah yang dilakukan secara bersama-sama dan dipimpin oleh seorang imam. Jemaah menurut ensiklopedia Indonesia adalah wadah bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah. Menurut penjelasan diatas jemaah haji adalah sejumlah orang yang bersama-sama melaksanakan ibadah haji untuk mengunjungi baitullah dengan syarat dan rukun tertentu yang dipimpin oleh petugas haji atau pembimbing. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilakukan oleh seorang yang mampu baik mampu dalam materi maupun fisik. Diantara syarat wajib haji adalah beragama muslim, baligh, berakal, memiliki kemampuan untuk melaksanakan secara mental, harta, fisik dan merdeka. Mampu disini yang dimaksudkan adalah segala sesuatu yang mampu menjadikannya melaksanakan rukun haji dengan sempurna tanpa suatu halangan, suatu halangan ini yang dimaksud adalah rasa aman dalam perjalanan dan nafkah untuk keluarga selama ditinggal haji cukup, dan bagi perempuan ada mahram yang mendampingi dan melindungi pada waktu haji. Respon jemaah juga perlu dengan adanya

---

<sup>6</sup> Fahham et al., *Achmad Muchaddam Fahham Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya HAJJ: PROBLEMS AND ITS SOLUTIONS*.

<sup>7</sup> Nidjam Ahmad dan Hanan Alatief, *Manajemen Haji* ( Jakarta : Nizam press, 2004), cet ke-1 hal.10

kegiatan pelayanan ini, respon yang berarti jawaban atau tanggapan, reaksi dan tanggapan.

b) Panitia penyelenggara Ibadah Haji

Operasional penyelenggaraan ibadah haji melibatkan banyak lembaga pemerintah dan non pemerintah yang bertugas dan memiliki fungsi dan peran masing-masing. Karena melibatkan hubungan antar pemerintah (*Government to Government*) dan demikian banyak pihak yang terkait maka diperlukan suatu sistem atau organisasi untuk menangani haji, dan dalam kaitan inilah organisasi pelaksanaan ibadah haji ini berperan dalam mengurus, mengelola, mengatur pelaksanaan ibadah haji.<sup>8</sup>

Undang undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 11 menjelaskan bahwa Menteri membentuk Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki Embarkasi, dan di Arab Saudi.<sup>9</sup>

Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH ) Embarkasi Solo adalah sekelompok panitia yang diangkat oleh Direktur Jenderal atas usul Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama wilayah provinsi Embarkasi setempat yang bersifat non permanen sistem.<sup>10</sup>

Dan penulis membahas tentang Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo yang mempunyai tugas bertanggungjawab pada terlaksananya pembinaan, pelayanan kesehatan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, serta perlindungan haji pada setiap jemaah di Embarkasi Solo dan yang dilayani adalah jemaah haji reguler. Pelayanan tersebut antara lain :

1) Penerimaan dan pemberangkatan

Jemaah haji ketika masuk ke asrama haji panitia wajib menerima dengan baik dan memberikan pelayanan *one stop service*, panitia memberikan tanda pengenal jemaah 24 jam sebelum jemaah masuk asrama, melayani jemaah yang udzur, mengurus barang bawaan jemaah

---

<sup>8</sup> Nidjam Ahmad dan Alatief, *Manajemen Haji* ( Jakarta : Nizam press,2004) cet ke-1 hal.13

<sup>9</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 11*

<sup>10</sup> Fahham et al., *Achmad Muchaddam Fahham Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya HAJJ: PROBLEMS AND ITS SOLUTIONS.*

yang udzur, melaporkan data jemaah transit, memantau bus jemaah transit dari asrama ke bandara.<sup>11</sup>

2) Penanganan Dokumen

Kementerian Agama RI menjelaskan bahwa dokumen haji adalah suatu data yang berisikan identitas jemaah haji yang digunakan untuk kelengkapan perjalanan haji. Dokumen haji berisi tentang paspor dan dokumen perjalanan lainnya.

Paspor haji berbeda dengan paspor lainnya karena di dalam paspor haji memiliki kekhususan dimana dokumen ini adalah dokumen yang sah untuk masuk ke arab saudi dan terdapat lembar yang berisi biodata, lembar embarkasi, lembar debarkasi, dan bukti transaksi antara Kementerian Agama Provinsi yang meliputi biodata otomatis oleh siskohat provinsi, pas foto dan pendatangan oleh pejabat yang berwenang sehingga sah menjadi dokumen haji.

3) Akomodasi

Akomodasi yang dimaksud disini adalah tempat penginapan sementara waktu, akomodasi merupakan pelayanan dasar selain konsumsi, sandang, pangan dan tidak melibatkan dana yang sedikit untuk melaksanakan ibadah haji. Sebelum berangkat ke Arab Saudi jemaah diasramakan di masing-masing embarkasi maksimal 24 jam sebelum penerbangan ke Arab Saudi.

Kegiatan selama di asrama meliputi penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji oleh migrasi, pemberian bekal hidup (living cost), pemeriksaan bawaan oleh pihak bea cukai, pemeriksaan kesehatan akhir dan pemantapan manasik haji. Keperluan selama di asrama dan konsumsi ditanggung oleh pemerintah karena termasuk dalam komponen BPIH ( Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).<sup>12</sup>

4) Humas

Humas adalah singkatan dari hubungan masyarakat. Dalam bahasa inggris, humas disebut dengan *public*

---

<sup>11</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, ‘*Pedoman Kerja PPIH di Embarkasi*’, ( Jakarta: Kementerian Agama,2010), hal 33

<sup>12</sup> Hendri Usman, *Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018, 2019.*

*relations*, humas adalah divisi khusus sebuah lembaga yang menangani bidang informasi, publikasi dan dokumentasi. Hal ini bertujuan agar acara yang diketahui dapat diketahui khalayak umum. Bidang humas memiliki pelayanan meliputi kegiatan waktu pemberangkatan dan pemulangan, menyampaikan informasi tentang pemberangkatan dan pemulangan jemaah kepada media, internet maupun kepada pimpinan, mengelola sosial media, dokumentasi foto, bahan evaluasi mingguan, pelayanan tamu Kementerian Agama, BPKH, instansi pemerintah, Gubernur.

5) Keamanan

Di dalam pelayanan keamanan ini dipastikan keadaan asrama steril tidak ada yang keluar masuk asrama kecuali yang memiliki tanda pengenal sebagai panitia, panitia keamanan ini perlu mengatur keamanan lalu lintas jemaah haji dan petugas yang keluar masuk asrama dan menjaga keamanan jemaah. Tidak hanya di asrama, keamanan juga menjaga di bandara ketika jemaah keluar masuk di bandara, memeriksa identitas dan siap menerima pengaduan jika ada kasus kehilangan barang.

6) Perbekalan

Jemaah haji perlu mendapatkan perbekalan ketika melaksanakan ibadah haji yakni berupa living cost dari pemerintah dan tanda pengenalan jemaah berupa gelang untuk mengetahui bahwa itu adalah jemaah Indonesia.

7) Penerbangan

Panitia penyelenggara ibadah haji ditugaskan di bagian penerbangan yang mengurus penimbangan bawaan jemaah dan menyiapkan tiket jemaah yang sesuai manifest yang sudah terdata.

8) Imigrasi

Panitia imigrasi bekerjasama dengan kelembagaan terkait yakni keimigrasian memeriksa paspor yang telah di proses pemvisanya kemudian di serahkan ke bagian penerbangan.

9) Bea cukai

Panitia Bea cukai ini merencanakan pemeriksaan dokumen dan barang bawaan jemaah dengan

memberikan tanda jika sudah melalui proses pengecekan serta mendata barang bawaan jemaah di setiap kloter.<sup>13</sup>

#### 10) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Embarkasi Solo adalah melayani dan merujuk jemaah haji ke poliklinik yang tersedia jika ditemukan jemaah haji yang sakit, mendata jemaah yang sakit, memantau jemaah yang sakit di rumah sakit, melakukan pemberian vaksin, mengurus pemakaman jemaah haji yang wafat atau mengantar kepada keluarga.<sup>14</sup>

### 6. Tugas Pokok PPIH

Tugas Pokok PPIH adalah melaksanakan tugas operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo sesuai dengan arah kebijakan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam proses pelayanan meskipun sudah dilakukan secara maksimal, pasti ada hambatan maupun pendukung dalam sebuah pelayanan. Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya. Dapat dikatakan faktor pendukung merupakan suatu keadaan yang dapat mendukung seseorang mengimplementasikan sesuatu. Sedangkan faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya. Dapat diartikan bahwa faktor penghambat merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengimplementasikan sesuatu, seperti pengaruh yang disebabkan dari dalam diri sendiri yaitu rasa malas dan terbawa arus pergaulan remaja, selain itu faktor lingkungan, teman bahkan keluarga yang kurang mendukung akan memberikan dampak yang kurang baik, begitu dalam pelayanan PPIH ini. Tugas-tugas Operasional PPIH sebagai pelaksana penyelenggaraan Ibadah haji Embarkasi Solo Tahun 1443 M/2022 H sebagai berikut :

- a) Melakukan persiapan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji Embarkasi Solo 1443 H /2022 M

---

<sup>13</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Pedoman Kerja PPIH di Embarkasi*,

( Jakarta: Kementerian Agama,2010), hal 39

<sup>14</sup> Nidjam Ahmad dan Alatief, *Manajemen Haji* ( Jakarta : Nizam press,2004) cet ke-1 hal.77

- b) Melaksanakan dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo 1443 H/ 2022 M.
- c) Memberikan pelayanan penerimaan jemaah, akomodasi, penyerahan dokumen, penyerahan uang living cost, penyerahan gelang identitas, penyelesaian imigrasi, pemeriksaan ulang kesehatan, penyelesaian bea cukai, pembinaan manasik haji.
- d) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.

Secara teknis dalam pelaksanaan operasional PPIH dibantu oleh satgas PPIH yang dibagi dalam beberapa bidang yakni :

1. Sekertariat

Sekertariat meliputi beberapa sub bagian diantaranya adalah :

a. Sub Bagian Penerangan, Humas dan Protokol

- 1) Mengatur kelancaran protokoler.
- 2) Mengkliping, menganalisa dan menginformasikan berita kegiatan operasional haji kepada pimpinan melalui sekretaris.
- 3) Mengatur *press release*
- 4) Mendokumentasikan kegiatan PPIH dan wartawan
- 5) Memberikan bantuan komunikasi dan informasi
- 6) Menerima dan melayani tamu, baik tamu dari ketua PPIH maupun wartawan dan pemberitaan perhajian.
- 7) Melaporkan pelaksanaan tugas
- 8) Melaksanakan tugas lain dari pimpinan

b. Sub Bagian Pullahta

- 1) Menyusun Pola dan sistem pendataan laporan
- 2) Menghimpun informasi dan data serta mengolah data keberangkatan dan pemulangan jemaah.
- 3) Menyiapkan laporan harian dan laporan akhir PPIH
- 4) Melaporkan pelaksanaan tugas
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pemimpin.

c. Sub Bagian Tata Usaha

- 1) Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan mulai persiapan sampai dengan penyelesaian

administrasi baik sebelum dan sesudah operasional.

- 2) Menyiapkan dan melaksanakan rapat evaluasi pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji secara periodik.
  - 3) Menyiapkan, mengatur, dan mengawasi segala fasilitas ( sarana dan prasarana ) selama operasional haji.
  - 4) Menyiapkan dan mencetak tanda pengenal petugas, stiker masuk kendaraan roda empat.
  - 5) Mengeluarkan tata tertib Asrama Haji.
  - 6) Mengeluarkan surat izin masuk asrama (SIMA)
  - 7) Menyiapkan dan mengawasi daftar hadir.
  - 8) Membantu tugas-tugas keuangan dan menyelesaikan SPJ akhir.
  - 9) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 10) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pemimpin.
- d. Sub Bagian Keuangan
- 1) Menyiapkan uang harian dan transpot petugas kloter ( TPIHI dan TPhi )
  - 2) Menyiapkan uang harian dan transpot PPIH satgas PPIH
  - 3) Mendistribukan uang insentif ketua regu ( Karu) dan ketua rombongan ( Karom)
  - 4) Membantu Sekertaris PPIH merencanakan kebutuhan biaya operasional haji selama di Embarkasi.
  - 5) Menyimpan dan mengeluarkan segala pembayaran yang telah disetujui pimpinan PPIH.
  - 6) Menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan.
  - 7) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 8) Melaksanakan tugas lan yang diperintahkan oleh pimpinan.
- e. Sub Bagian Urusan Dalam
- 1) Melakukan perencanaan, pengadaan belanja kebutuhan ATK maupun kebutuhan lainnya sekaligus mengatur pendistribusiannya kepada unit pelaksana tugas lainnya.
  - 2) Melaporkan pelaksanaan tugas

- 3) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
2. Bidang Akomodasi

Bidang Akomodasi mempunyai tugas pokok merencanakan, Mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan penempatan jemaah, pelaksanaan pelayanan katering jemaah dan kebersihan asrama.

Bidang ini dibantu oleh beberapa seksi yang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Seksi penempatan jemaah
  - 1) Menyiapkan dan mengatur sarana dan menjaga kebersihan asrama haji.
  - 2) Mendata kapasitas gedung dan kamar.
  - 3) Menyusun rencana penempatan jemaah calon haji.
  - 4) Mengurus sarana yang dibutuhkan.
  - 5) Membuat daftar nama jemaah calon haji pada tiap gedung.
  - 6) Mengawal, memandu, dan mendampingi jemaah sampai menempati kamar.
  - 7) Menempatkan dan memantau jemaah haji tunda berangkat yang sudah masuk asrama.
  - 8) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 9) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
- b. Seksi pengawasan katering
  - 1) Pengaturan jadwal makan dan snack jemaah calon haji yang disesuaikan dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan.
  - 2) Mendata jumlah yang diberikan konsumsi.
  - 3) Mengawasi dan mengecek kesesuaian menu, cita rasa dan penampilan makanan.
  - 4) Membuat rekapitulasi harian pendistribuan katering.
  - 5) Melaporkan pelaksanaan tugas
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang diarahkan pimpinan.

1. Bidang Dokumen

Bidang Dokumen mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan pelayanan pada tugas komputerisasi, penyiapan *manifest*, penelitian dan penyelesaian paspor,

lembar *arrival card* dan sebagai penghubung / penyerahan paspor.

Dalam melaksanakan tugasnya, bidang dokumen dibantu 3 orang kepala seksi beserta anggotanya yang memiliki tugas berikut ;

a. Seksi Penelitian dan Penyelesaian Paspor

- 1) Menerima dan meneliti paspor dari Kabupaten /Kota yang dikirim kepada Kanwil Kemenag Provinsi sesuai dengan *paramanifest kloter* yang bersangkutan.
- 2) Mengecek dan meneliti paspor dengan lembar pelunasan BPIH jemaah.
- 3) Membuat daftar nominatif paspor dan menginput nominatif pada menu Siskohat.
- 4) Mengupload data excel *paramanifest kloter* yang pada dikirim dari Kabupaten / Kota untuk diupload pada menu Siskohat setelah *crosscheck* dengan fisik paspor yang dikirim ke Kanwil sesuai dengan kloternya.
- 5) Mengambil paspor dari Kementerian Agama RI yang telah di visakan untuk di cek ulang antara data di visa dengan paspor.
- 6) Mengumpulkan paspor dan disusun sesuai dengan kloter pemberangkatan jemaah.
- 7) Membawa paspor ke Embarkasi untuk diteliti ulang dengan visa dan disusun sesuai dengan pramanifest di Siskohat.
- 8) Melengkapi paspor dengan dengan dokumen pendukung lainnya seperti : sticker maktab, *arrival card* dan foto.
- 9) Menyerahkan paspor yang sudah diteliti kepada Bidang Penerbangan untuk di proses *boarding pass* dan kelengkapan lainnya.
- 10) Menerima paspor dari Bidang Penerbangan untuk diserahkan kepada Bidang imigrasi untuk proses stempel dan scan keberangkatan.
- 11) Menerima paspor dari pihak imigrasi untuk diserahkan kepada seluruh jemaah calon haji yang akan berangkat melalui Karu / Karom dengan koordinasi dengan Subbag/ seksi lainnya.
- 12) Melaporkan pelaksanaan tugas

- 13) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
- b. Bidang Pengumpulan dan Olah data
  1. Menyusun pramanifest bersama bagian manifest.
  2. Melakukan update perubahan manifest karena batal atau mutasi.
  3. Mencetak manifest pada masing-masing kloter.
  4. Mengirim manifest yang sudah sempurna ke PPIH Pusat dan PPIH Arab Saudi.
  5. Jika terjadi mutasi atau batal pada saat manifest sudah dicetak agar segera menyampaikan kepada petugas terkait untuk di update.
  6. Membuat surat pengantar bagi jemaah haji yang tunda keberangkatannya untuk kembali ke kloter semula.
  7. Melaporkan pelaksanaan tugas.
  8. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
- c. Seksi Pramanifest
  - 1) Menarik / mengupload data pramanifest dari daerah ke Siskohat.
  - 2) Mencetak pramanifest dari komputer / Siskohat.
  - 3) Meneliti , menggandakan dan mendistribusikan manifest kepada pihak yang berkepentingan.
  - 4) Menerima manifest real keberangkatan jemaah haji yang sudah terbang dari Bidang Penerbangan.
  - 5) Mendownload manifest terbang dari Siskohat untuk di crosscheck dengan Bidang Penerbangan.
  - 6) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan
2. Bidang Imigrasi
 

Bidang Imigrasi mempunyai tugas pokok merencanakan, menyiapkan dan melaksanakan pemeriksaan paspor dan checking pemberangkatan dan kedatangan jemaah haji. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Imigrasi dibantu beberapa orang anggota yang bertugas:

- a) Memeriksa dokumen jemaah calon haji/jemaah haji yang bertolak (berangkat) maupun yang mendarat (tiba).
  - b) Memeriksa daftar cekal.
  - c) Memberikan ijin bertolak dan ijin mendarat bagi jemaah calon haji/jemaah haji bila terhalang oleh alasan hukum.
  - d) Koordinasi dengan instansi terkait bila terdapat kelainan dokumen dan proses bertolak/mendarat berangkat.
  - e) Melaksanakan proses keberangkatan dan kedatangan jemaah haji di Bandara Adi Soemarmo Solo.
  - f) Menyelesaikan masalah yang timbul dalam penyelesaian dokumen.
  - g) Memeriksa/mencocokkan foto dengan keadaan fisik pemegang paspor.
  - h) Penghitungan jumlah seluruh jemaah calon haji yang akan berangkat dan jemaah haji pada saat kedatangan.
  - i) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - j) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
3. Bidang Bea dan Cukai

Bidang Bea dan Cukai mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas pelayanan pemeriksaan barang bawaan jemaah haji. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Bea dan Cukai dibantu oleh beberapa orang anggota yang bertugas sebagai berikut:

- a) Membantu permasalahan yang timbul dalam pemeriksaan barang bawaan.
  - b) Menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan dokumen jemaah haji, Petugas Kloter dan barang bawaan.
  - c) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - d) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
4. Bidang Keamanan

Bidang ini mempunyai tugas pokok mempersiapkan, melaksanakan dan mengendalikan serta pengamanan di lingkungan asrama, yang meliputi:

- a) Keamanan dan kenyamanan dalam Asrama Haji baik keamanan personil, barang, gedung maupun perlengkapan operasional lainnya, khususnya kepada jemaah calon haji.
  - b) Mengadakan patroli dan penyiapan unit pemadam kebakaran.
  - c) Mengatur keamanan keluar masuknya kendaraan dan pengunjung di semua pintu Asrama Haji.
  - d) Melarang orang yang tidak berkepentingan memasuki Asrama Haji (prinsip steril dan filter asrama).
  - e) Memberikan ijin masuk asrama bagi yang mempunyai Surat Ijin Masuk Asrama (SIMA) yang dikeluarkan oleh PPIH.
  - f) Mengatur dan mengamankan areal dan kendaraan parkir baik di dalam maupun luar Asrama Haji.
  - g) Menjaga, mengatur dan mengamankan situasi di luar asrama baik yang menyangkut arus lalu-lintas kedatangan jemaah maupun pengunjung di sekitar Asrama Haji.
  - h) Menyiapkan pasukan dalmas (bila terjadi unjuk rasa).
  - i) Mengatur dan mengamankan pedagang baik di dalam maupun luar Asrama Haji.
  - j) Mengamankan jalur dan kendaraan yang mengangkut jemaah haji menuju Bandara.
  - k) Mengadakan koordinasi dengan sekretariat PPIH dalam menangani tamu penting atau pengunjung yang belum mempunyai tanda pengenal (pass dan stiker parkir).
  - l) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - m) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
5. Bidang Kesehatan

Bidang Kesehatan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan di Asrama Haji kepada calon/jemaah haji dan petugas, serta melakukan *sanitasi*, *surveilans*, melakukan pengawasan catering dan melakukan pelayanan kesehatan di poliklinik Asrama Haji. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Kesehatan

dibantu beberapa seksi dan staf dengan uraian tugas sebagai berikut:

a. Seksi Kesehatan di Asrama

- 1) Bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan akhir jemaah di Embarkasi.
- 2) Mengkoordinir anggota dalam melaksanakan tugasnya dan membuat jadwal piket anggota sedemikian rupa berdasarkan asas pemerataan dan kebersamaan.
- 3) Bersama koordinator Unit Pelayanan Kesehatan/Poliklinik mengatur pembagian tugas tenaga medis secara bergilir antara pemeriksaan akhir dan pelayanan kesehatan.
- 4) Bersama anggota mengatur mekanisme proses pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji (fisik dan laboratorium), serta meneliti kelengkapan/kebenaran isi buku kesehatan/ICV jemaah, dan melengkapinya apabila terdapat kekurangan.
- 5) Bersama anggota menelaah dan menyimpulkan kondisi kesehatan calon jemaah perlu dirujuk/dikonsultasikan atau tidak.
- 6) Bersama anggota melaporkan kepada Ketua Tim/Dokter Pengawas guna mendapatkan konfirmasi selanjutnya, apabila ditemukan jemaah yang karena kondisi kesehatannya tidak memungkinkan untuk berangkat.
- 7) Melaporkan kepada Ketua Tim/Dokter Pengawas atas masalah dan kendala yang ditemukan di lapangan.
- 8) Bertanggung jawab kepada Ketua Tim atas pelaksanaan tugas dan kelancaran mekanisme pengaturan proses pemeriksaan fisik/laboratorium calon jemaah dan pemeriksaan buku kesehatan/ICV.
- 9) Menyampaikan laporan akhir mengenai pelaksanaan tugas.
- 10) Melaksanakan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji (fisik dan laboratorium), serta meneliti kelengkapan/kebenaran isi buku kesehatan/ICV jemaah, dan melengkapinya

apabila terdapat kekurangan sesuai mekanisme yang telah diatur.

- 11) Menelaah dan menyimpulkan kondisi kesehatan calon jemaah perlu dirujuk/dikonsultasikan atau tidak.
  - 12) Melaporkan kepada Ketua Tim/Dokter Pengawas guna mendapatkan konfirmasi selanjutnya, apabila ditemukan jemaah yang karena kondisi kesehatannya tidak memungkinkan untuk berangkat.
- b. Seksi Sansur (Sanitasi dan Surveilans)
- 1) Melakukan kegiatan penyehatan tempat-tempat umum dan tempat pengelolaan makanan;
  - 2) Melakukan pengambilan sampel makanan dan spesimen dalam rangka pencegahan kejadian luar biasa keracunan pangan.
  - 3) Melakukan pemeriksaan sampel makanan dan minuman ke Laboratorium yang terakreditasi secara berkala.
  - 4) Melaksanakan kegiatan organoleptik untuk kewaspadaan dini keracunan pangan.
  - 5) Melakukan inspeksi sanitasi tempat-tempat umum dan tempat pengelolaan makanan.
  - 6) Melakukan pemeriksaan dan pengawasan kualitas air minum dan air bersih di lingkungan Asrama Haji.
  - 7) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan kualitas lingkungan.
  - 8) Melakukan diseminasi hasil pembinaan kualitas lingkungan kepada stakeholder terkait.
  - 9) Melakukan surveilans kepadatan vektor di lingkungan Asrama Haji.
  - 10) Menyiapkan peralatan, pengendalian/pemberantasan, pengawasan kegiatan pengendalian vektor di lingkungan Asrama Haji.
  - 11) Melakukan pemantauan dampak pengendalian/pemberantasan vektor di lingkungan Asrama Haji.
- c. Seksi Kesehatan di Bandara
- 1) Bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan kesehatan di Bandara dan pesawat.

- 2) Melakukan pengawasan kesehatan di Bandara/pesawat.
  - 3) Melaporkan kepada Ketua PPIH apabila ditemukan hambatan dalam pelaksanaan tugas di Bandara/pesawat.
  - 4) Melayani, menyantuni dan merujuk calon/jemaah haji yang sakit ke poliklinik Asrama Haji atau rumah sakit yang telah ditentukan.
  - 5) Mendata calon/jemaah haji yang sakit/udzur, hamil dan wafat.
  - 6) Mengurus barang calon/jemaah haji yang sakit/udzur.
  - 7) Memonitor calon/jemaah haji yang dirawat di rumah sakit untuk dilaporkan kepada Ketua Bidang dan menginformasikan kepada bidang dan pihak yang berkepentingan.
  - 8) Mengurus pemakaman calon/jemaah haji yang wafat atau mengantarkan kepada keluarganya.
  - 9) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 10) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
- d. Seksi Udzur
- 1) Menyiapkan sarana dan prasarana untuk kelancaran jemaah yang dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Moewardi maupun ke Rumah Sakit AU dr. Siswanto.
  - 2) Mendata jemaah udzur.
  - 3) Mempersiapkan petugas penjemputan dan pengaturan pada saat kepulangan jemaah udzur.
  - 4) Berkoordinasi dengan pihak terkait dalam hal pengantaran jemaah wafat.
  - 5) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

e. Bidang Pembinaan

Tugas pokok Bidang ini adalah merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan tugas pelayanan dalam hal pemantapan petugas dan pemantapan manasik haji, mengatasi dan menyelesaikan permasalahan terkait dengan jemaah haji dan petugas kloter. Bidang Pembinaan dibantu 2 (dua) orang

Kepala Seksi beserta anggotanya dengan uraian tugas sebagai berikut:

- a. Seksi Pembinaan Petugas
  - 1) Menyiapkan buku pedoman yang diperlukan.
  - 2) Memberikan bimbingan pemantapan kepada petugas haji.
  - 3) Menerima dan mengurus kamar transit petugas haji H-1 kedatangan jemaah haji di Wisma Armina.
  - 4) Membuat daftar hadir pemantapan petugas haji.
  - 5) Menjemput petugas haji ke Asrama Haji untuk mengikuti proses penerimaan jemaah calon haji saat kedatangan di Asrama Haji.
  - 6) Menerima laporan kedatangan petugas kloter saat pemulangan haji.
  - 7) Menerima laporan ibadah jemaah haji dari petugas kloter selama kegiatan di tanah suci.
  - 8) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 9) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan
- b. Seksi Pembinaan Jemaah
  - 1) Mengatur jadwal bimbingan.
  - 2) Memberikan bimbingan pemantapan Karu/Karom.
  - 3) Membuat daftar hadir Karu/Karom.
  - 4) Menangani dan membimbing Jemaah yang dianggap tidak layak untuk diberangkatkan.
  - 5) Mengatur pelaksanaan shalat lima waktu berjemaah.
  - 6) Mengatur jadwal kultum subuh dan khutbah jum'at.
  - 7) Memberikan pelayanan konsultasi ibadah dan pembinaan jemaah lain-lain seperti batal karena hamil atau lainnya.
  - 8) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 9) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
- f. Bidang Penerbangan
 

Bidang ini mempunyai tugas pokok mempersiapkan operasional di Bandara, meliputi:

  - 1) Melaksanakan pemeriksaan terhadap seluruh jemaah calon haji dan Petugas Kloter, proses bea

cukai, imigrasi dan karantina (*CIQ Clearance*) dan barang-barang bawaan di Asrama Haji Donohudan.

- 2) Memantau keberangkatan dan kedatangan pesawat.
- 3) Mendata jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang (jemaah dan petugas haji).
- 4) Memeriksa barang-barang bagasi jemaah dan petugas haji secara manual (dibuka) atau menggunakan detector oleh petugas security Bandara, Bea Cukai dan PT. Garuda sekaligus diberi label Security check dilanjutkan untuk ditempatkan dalam ruangan khusus.
- 5) Menyaksikan pemuatan barang dalam truk oleh petugas security Bandara dan PT. Garuda Indonesia sebelum diberangkatkan menuju ke Bandara.
- 6) Memeriksa barang tentengan di Asrama Haji dengan menggunakan peralatan X-RAY atau metal detector dan secara manual sebelum memasuki bus untuk diberangkatkan ke Bandara Adi Soemarmo
- 7) Memeriksa jemaah calon haji pada saat pemberangkatan (sebelum masuk bus) dengan *walktrough*, *metal detector* dan pemeriksaan dengan *handy metal detector*.
- 8) Memantau/mengatur parkir pesawat di apron maupun di jalur khusus.
- 9) Memantau dan melayani tamu/pejabat yang berhubungan dengan operasional haji saat di Bandara.
- 10) Menjaga ketertiban Bandara dan sekitarnya.
- 11) Mengatur lalu-lintas calon/jemaah haji, petugas, PPIH, Satgas dan tamu saat di Bandara.
- 12) Memeriksa identitas petugas yang akan keluar masuk Bandara.
- 13) Menjaga keamanan barang calon/jemaah haji dan petugas dalam Bandara.
- 14) Menampung pengaduan dan memproses kasus kehilangan di Bandara.
- 15) Melakukan koordinasi dengan petugas terkait.
- 16) Melaporkan pelaksanaan tugas.

17) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

g. Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan Jemaah

Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan jemaah mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas penerimaan dan pemberangkatan jemaah haji. Bidang ini meliputi Seksi Penerimaan Jemaah dan Seksi Pemberangkatan Jemaah.

a. Seksi Penerimaan Jemaah

- 1) Menerima laporan Petugas Kloter dan lembar bukti pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) jemaah calon haji.
- 2) Melaksanakan proses serah terima calon/jemaah haji
- 3) Menyampaikan informasi kepada jemaah calon haji tentang hak dan kewajiban jemaah haji selama di Embarkasi.
- 4) Mendaftar dan mencocokkan nama jemaah calon haji antara lembar bukti pelunasan BPIH dan *pramanifest*.
- 5) Menyelesaikan permasalahan jemaah calon haji pada saat penerimaan jemaah haji.
- 6) Menyerahkan daftar jemaah calon haji yang telah melapor kepada Bidang Dokumen.
- 7) Menghimpun dan menyampaikan lembar bukti pelunasan BPIH untuk diserahkan kepada Bidang Penerbangan.
- 8) Menyerahkan daftar jemaah calon haji yang belum masuk asrama pada waktu yang ditentukan kepada Bidang Dokumen.
- 9) Membuat laporan harian kepada pimpinan PPIH.
- 10) Membuat laporan monitoring kedatangan.
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas.
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

b. Seksi Pemberangkatan Jemaah

- 1) Memantau kesiapan kloter.

- 2) Mengadakan koordinasi pemberangkatan dengan petugas terkait.
- 3) Membantu proses *entry* dan x-ray jemaah haji serta pelaksanaan upacara pemberangkatan jemaah haji.
- 4) Membantu proses calon/jemaah haji memasuki busnya masing\_masing sesuai rombongan.
- 5) Memantau proses pemberangkatan dengan Bidang Penerbangan.
- 6) Berkoordinasi dengan Bidang Penerbangan dan Petugas Daerah pada saat proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.
- 7) Membuat laporan monitoring keberangkatan.
- 8) Melaporkan pelaksanaan tugas.
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

c. Bidang Perbekalan

Bidang Perbekalan ini mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan tugas pelayanan dalam hal *living cost*, gelang identitas (gelang monel), barang bawaan, dan pensterilan. serta sweeping jemaah menjelang pemberangkatan dan mendistribusikan air zam-zam ke masing-masing Kabupaten/Kota. Dalam pelaksanaan tugasnya, Bidang Perbekalan dibantu beberapa seksi beserta anggotanya dengan tugas sebagai berikut:

d. Seksi *Living Cost*

- 1) Menyusun rencana kegiatan pembayaran uang *living cost*.
- 2) Menerima uang *living cost* dari BRI.
- 3) Membagikan uang *living cost* kepada jemaah haji.
- 4) Menghimpun tanda bukti pembayaran uang *living cost* jemaah haji.
- 5) Merekapitulasi pembayaran uang *living cost* jemaah haji.
- 6) Melaporkan pelaksanaan tugas.

- 7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
- e. Seksi Steril dan Sweeping
- 1) Membantu kesiapan Jemaah menjelang keberangkatannya ke tanah suci.
  - 2) Memastikan bahwa seluruh ruang kamar Jemaah dan sekitarnya telah kosong ditinggalkan jemaah, dan seluruh Jemaah telah keluar menuju Gedung Muzdalifah untuk mengikuti prosesi pelepasan.
  - 3) Menyisir seluruh isi ruang kamar Jemaah sesaat setelah kamar ditinggalkan jemaah, untuk mencari dan menemukan barang tercecer/tertinggal.
  - 4) Menyerahkan barang tercecer kepada Petugas Daerah.
  - 5) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
- f. Seksi Gelang
- 1) Memantau pembuatan gelang identitas yang terdiri dari gelang monel kepada Petugas Kloter, Karu dan Karom.
  - 2) Menerima dan mendistribusikan gelang identitas.
  - 3) Mengganti gelang identitas yang salah cetak.
  - 4) Melaporkan pelaksanaan tugas.
  - 5) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
- g. Seksi Koper
- 1) Menerima koper dari Kabupaten/Kota.
  - 2) Mengawasi pelaksanaan proses X-Ray koper jemaah calon haji.
  - 3) Menyerahkan koper jemaah kepada pihak penerbangan.
  - 4) Menerima air zam-zam dari pihak penerbangan.
  - 5) Mendistribusikan air zam-zam ke masing-masing Kabupaten/Kota sesuai dengan jumlah jemaah calon haji yang berangkat ke tanah suci.

- 6) Melaporkan pelaksanaan tugas.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

## 7. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha dalam melayani orang lain. Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>15</sup>

Dari pengertian tersebut manajemen pelayanan dapat diartikan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Pelayanan (*service*) memiliki sebuah makna yakni :

- a. *Self awarness and Self Esteem* memiliki kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim maka dari itu harus menjaga martabat diri dan orang lain.
- b. *Emphaty and Enthusiasm* lakukanlah dengan empati dan penuh semangat, sikap ini akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain.
- c. *Reform and Recover* berusaha menjadi lebih baik dan lebih baik lagi ketika terjadi keluhan kerusakan pada pelayanan.
- d. *Victory and Vision* membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama, dalam melayani harus memiliki pandangan kedepan dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan.
- e. *Impressive and Impovement* memberikan kesan dalam pelayanan dan selalu ingin lebih baik dalam proses melayani.
- f. *Care, cooperativenss, and comunication* menunjukkan perhatian yang lebih serta membangun nilai-nilai yang dapat melakukan kerjasama , serta menjalin komunikasi

---

<sup>15</sup> Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

sebagai jembatan emas untuk membangun sinergi dan relasi.

- g. *Evaluation and Empowerment* melakukan penilaian dan perenungan serta dapat memberdayakan aset yang ada.

Secara umum kualitas pelayanan yang baik menurut masyarakat adalah dapat memudahkan dalam mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan pelayanan yang wajar, cepat jujur terbuka. Maka pelayanan berarti memberikan suatu informasi, bantuan kepada pihak lain untuk melaksanakan pelayanan. Arti pelayanan tersebut juga termasuk mencakup pembimbingan ibadah, akan tetapi yang dimaksud disini adalah berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji yang hampir seluruhnya dibawah kewenangan beberapa instansi pemerintah yang telah dikoordinasikan oleh Kementerian Agama.

Pada bagian ini pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis, dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji yang meliputi pembekalan,penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Pemerintah telah mengupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada calon jemaah haji, namun yang paling penting adalah kesiapan mental jemaah haji baik secara fisik, materi dan kesiapan manasiknya. Proses penyusunannya berkoordinasi secara struktural dengan bidang haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Rencana kegiatan tersebut disusun oleh Kasi Haji dan Umrah bersama staff kemudian diajukan oleh Kandepag untuk mendapatkan persetujuan. Undang-undang No.13 tahun 2008 mengenai kebijakan pemerintah dalam pelayanan haji, suatu bentuk melayani masyarakat mulai dari pendaftaran hingga pemulangan jemaah haji kembali ke tanah suci yang terlaksana dengan baik sehingga tujuan dari haji terpenuhi. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi: Persyaratan, pendaftaran, paspor, menentukan rombongan, bimbingan haji, pemberangkatan, pemulangan.

Penyelenggaraan ibadah haji ini dikelola dengan baik sesuai kebutuhan jemaah haji, hal ini dilakukan agar jemaah haji dapat melaksanakan haji sesuai syariat agama islam serta

berjalan dengan aman, lancar dan nyaman. Pelayanan ibadah haji dikelompokkan menjadi tiga yakni: Pelayanan umum, pelayanan ibadah, pelayanan kesehatan. Kunci keberhasilan dalam pelayanan adalah pelayanan prima ( *customer care* ) mengutamakan dan mengedepankan kepentingan jemaah haji diatas kepentingan yang lainnya

Ciri-ciri dari pelayanan yang profesional adalah adanya akuntabilitas dan responibilitas dalam pemberi pelayanan dan adanya keefektifan, efisien, sederhana, tepat waktu, keterbukaan, adaptif, nirlaba. Efektif disini dimaksud adalah layanan yang lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Sederhana memiliki arti tatacara pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami sehingga masyarakat dengan mudah melaksanakannya. Tepat waktu artinya pelaksanaan sesuai waktu yang telah ditentukan. Transparan memiliki arti kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, ketentuan pelayanan, administrasi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan proses atau struktural pelayanan. Keterbukaan mengandung arti menginformasikan segala hal mengenai pelayanan oleh masyarakat diminta ataupun tidak diminta. Adaptif yang dimaksud disini adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang akan menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat senantiasa mengalami perkembangan. Sedangkan nirlaba sendiri adalah pelayanan yang tidak mengambil keuntungan ataupun adanya profit.<sup>16</sup>

## 8. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithmal yang dikutip dalam majalah manajemen usahawan Indonesia, perwujudan kepuasan pelanggan kualitas pelayanan yang baik terdiri dari 10 dimensi yakni :

- a) *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan , personil, dan komunikasi.
- b) *Resliable*, kemampuan unit layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen yang bertanggungjawab terhadap mutu yang telah diberikan.

---

<sup>16</sup> Penjelasan undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji

- d) *Competence*, tuntutan yang harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e) *Courtesey*, sikap atau perilaku ramah bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam segala upaya untuk menarik ketertarikan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang harus diberikan harus dijamin bebas dari resiko atau bahaya.
- h) *Acces*, terdapat kontak untuk kemudahan dalam memberikan pelayanan.
- i) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan lewat suara, aspirasi
- j) pelanggan serta memberikan informasi baru kepada masyarakat.
- k) *Understanding the customer*, melakukan segala cara agar mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini.<sup>17</sup>

Standar pelayanan telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik, dalam teori pelayanan standar pelayanan prima setidaknya terdapat dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk dan program pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas dalam memberi pelayanan, pengawas intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.<sup>18</sup> Standar pelayanan antara lain meliputi :

- a. Prosedur pelayanan  
 Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
 Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan pelayanan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan  
 Biaya pelayanan merupakan biaya yang sudah ditetapkan dalam proses pembiayaan pelayanan
- d. Produk pelayanan

---

<sup>17</sup> Jamil, "Sistem Pelatihan Petugas Haji (PPIH Arab Saudi) Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia."

<sup>18</sup> Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan penyelenggara pelayanan publik.

e. Kompetensi pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap dengan memperhatikan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, keahlian, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>19</sup>

9. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai standar yang sesuai dengan ketentuan. Kemampuan tersebut disesuaikan dengan SDM dan sarana prasarana yang dimiliki. Demikian SDM pelayanan haji, dimana penyelenggara dalam hal ini adalah Kementerian Agama yang dianggap baik apabila mampu memberikan kepuasan kepada jemaah haji.

Menurut kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik dari segi yang berkaitan dengan haji, yaitu<sup>20</sup>:

a. Tersedianya petugas haji yang baik

Petugas haji harus berpenampilan ramah, sopan, menarik, tanggap, pandai diajak berbicara serta pintar, karena kenyamanan jemaah sangat tergantung pada petugas haji yang mampu melayani dengan baik.

b. Tersedianya sarana prasarana yang baik

Pada dasarnya jemaah ingin dilayani dengan prima, yang harus diperhatikan dalam melayani jemaah adalah memperhatikan kualitas dan kuantitas serta sumber daya manusia yakni dengan sarana prasarana yang memadai seperti ruang tunggu, ruang menerima jemaah harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai sehingga jemaah haji merasa nyaman dan puas akan sarana prasarana tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada jemaah dari awal hingga akhir

Petugas haji bertanggungjawab sampai akhir terhadap pelayanan yang diinginkan jemaah haji.

---

<sup>19</sup> Rahmayanti Nina, *Manajemen pelayanan prima*, ( Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010 )

<sup>20</sup> Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat  
Tidak membuat kesalahan dalam pelayanan dalam arti pelayanan tidak sesuai dengan standar kualitas pelayanan, serta pelayanan harus tepat dan cepat.
  - e. Mampu berkomunikasi  
Mampu berkomunikasi artinya petugas mampu memahami keinginan jemaah dan mampu berbicara dengan jelas dan mudah dimengerti.
  - f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik  
Karena tugas petugas haji selalu berhubungan dengan jemaah maka dia harus mampu memahami pengetahuan tentang perhajian dan dia harus mampu melayani dengan baik agar mempercepat proses pelayanan.
  - g. Berusaha memahami kebutuhan jemaah  
Petugas harus cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan jemaah haji, baik yang berkaitan tentang pelayanan umum, pelayanan kesehatan atau bimbingan haji.
10. Landasan Pelayanan
- Sejumlah peraturan yang berkaitan dengan pelayanan yaitu :
- a) Intruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat.
  - b) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  - c) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai kajian pustaka dan juga untuk menghindari kesamaan dengan penulis lainnya, penulis akan memberikan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian Jailudin Muslim (2020) UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dalam jurnal Pemikiran Administrasi Negara yang berjudul “Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji di Kota Bandung” jurnal ini menggunakan

pendekatan kualitatif, penelitian melalui pengamatan dan *participant observation*. Jenis data ini menggunakan data primer dan data sekunder, pelaksanaan observasi lapangan juga dengan wawancara dengan dengan pihak-pihak yang terkait, selanjutnya setelah melakukan observasi lapangan dan wawancara maka kemudian dilakukan pengecekan melalui literatur dengan melaukan studi dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diperoleh kesimpulan bahwa implementasi kebijakan penyelenggara haji di kota Bandung belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikaitkan dengan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan yang tercantum pada Undang-Undang Tahun 2008 Nomor 13. Pemerintah belum melakukan kewajibannya, pemerintah hanya melaksanakan yang bersifat administrasi semata. Terbukti KBIH sangat membatu dalam proses perjalanan ibadah haji mulai dari berangkat hingga pemulangan ke tanah suci, tetapi KBIH masih dikesampingan dan masih dianggap bukan bagian dari penyelenggaraan ibadah haji.<sup>21</sup>

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, menggunakan data lapangan, observasi dan wawancara. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis lebih fokus terhadap pelayanan PPIH, sedangkan penelitian dalam jurnal ini adalah fokus terhadap keberhasilan yang dilakukan dalam kebijakan kebijakan penyelenggaraan haji.

2. Penelitian Wiwin Erlina (2018) Universitas Gadjah Mada. Dalam skripsinya yang berjudul “Tinjauan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementrian Agama”. Metode Penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan, analisis yang dilaukan menggunakan deskriptif kualitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah terhadap izin biro Penyelenggaraan Haji khusus dan Umrah serta tindakan yang dilakukan apabila terjadi pelanggaran terhadap Penyelenggaran Haji khusus dan umrah. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh petugas Direktorat Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sudah dijalankan dengan semestinya,

---

<sup>21</sup> D. A. Ofori et al., “Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji Di Kota Bandung,” *Molecules* 2, no. 1 (2020): 1–12, <http://clik.dva.gov.au/rehabilitation-library/1-introduction-rehabilitation%0Ahttp://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/as.2017.81005%0Ahttp://www.scirp.org/journal/PaperDownload.aspx?DOI=10.4236/as.2012.34066%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.201>.

yakni setiap satu tahun sekali melakukan pelaporan dan pengawasan secara langsung. Tetapi masih terbukti adanya pelayanan dibawah standar yakni, Terdapat bukti adanya salam tempel, banyak biro yang tidak ada izin operasi dan masih banyak yang lainnya. Dengan adanya pelayanan yang tidak sesuai akan mendapatkan sanksi-sanksi, namun bagi biro yang tidak mendapatkan izin beroperasi masih menunggu adanya laporan-laporan dari masyarakat, baru ada pemeriksaan kembali.<sup>22</sup>

Persamaan dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, observasi dan wawancara, sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian ini fokus terhadap pengawasan kementerian agama dalam penyelenggaraan haji, sedangkan penulis lebih fokus terhadap pelayanan yang dilakukan PPIH dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji.

3. Penelitian Abdal (2021) UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam jurnal inovasi penelitian (JIP) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam upaya meningkatkan pelayanan jemaah haji di Kabupaten Garut. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam meningkatkan pelayanan jemaah diperlukan kerjasama yang optimal antara pemerintah dengan kelompok ibadah haji, sehingga pelayanan tersebut dapat memuaskan karena pelayanan yang optimal, kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji harus terus dilakukan sosialisasi kepada jemaah tidak hanya bergantung kepada birokrasi pemerintah. Peran KBIH disini juga sangat membantu karena jumlah jemaah haji tidak sebanding dengan jumlah petugas haji.<sup>23</sup>

Persamaan penelitian ini terhadap penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan

---

<sup>22</sup> Dwi Haryati, “Tinjauan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Kementerian Agama”.,” no. 1 (2018): 1–2.

<sup>23</sup> Abdal, “Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut.”

perbedaannya penelitian dalam jurnal ini lebih fokus terhadap implementasi dalam kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah, dan penulis dalam penelitian ini fokus terhadap pelayanan yang dilakukan PPIH dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji.

4. Penelitian Resti Widyati, Didin Solahudin, Arif Rahman ( 2017) UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dalam Jurnal Anida yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wujud, ketanggapan dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah kabupaten karawang untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa wujud pelayanan yang memadai dibuktikan dengan adanya kepuasan jemaah yakni mulai dari kenyamanan tempat, penggunaan teknologi yang memadai serta pelayanan satu atap yang tanggap dan cepat serta memudahkan jemaah.<sup>24</sup>

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini lebih fokus dalam pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah, dan penulis lebih fokus terhadap pelayanan PPIH dalam meningkatkan kepuasan jemaah.
5. Penelitian Nur Azizah Meirisa Hendarti (2017) UIN Walisongo. Dalam skripsinya yang berjudul “ Akomodasi dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017”. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan pentingnya akomodasi yang disiapkan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji ( PPIH ) dalam pelaksanaan ibadah haji setiap tahunnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Panitia Penyelenggara Ibadah Haji ( PPIH ) Memberikan pelayanan berupa tempat tidur, kamar mandi, kipas angin, almari, AC, serta

---

<sup>24</sup> Wildayati, “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.”

pelayanan makan yakni mendapatkan jatah makan 3 kali makan dan 2 kali snack.<sup>25</sup>

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini fokus terhadap pelayanan dalam bidang akomodasi pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, dan penulis lebih fokus dalam pelayanan PPIH dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji.

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas maka penulis berbeda dari penelitian sebelumnya, penulis fokus pada penelitian Optimalisasi PPIH Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji serta faktor yang menghambat dalam pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo. *Point* inilah yang membedakan karya penulis dari karya-karya penulis lainnya.

### C. Kerangka Berfikir

Penyelenggaraan ibadah haji bukan hanya tentang cara pelaksanaan, rukun dan syarat haji atau ritual ibadah lainnya, penyelenggaraan ibadah haji juga tentang pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji yang bertujuan untuk mempermudah para jemaah dalam melaksanakan ibadah haji agar jemaah haji merasa nyaman ketika melaksanakan ibadah haji dan mendapatkan predkat haji mabrur. Oleh karena itu Kementrian Agama yang selama ini menjadi penyelenggara ibadah haji harus mampu memposisikan diri sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat yang bersedia dalam melayani jemaah haji. Dalam pelayanan ini memiliki kualitas dalam melayani jemaah mulai dari bidang kesehatan, perbekalan, akomodasi, humas, penerbangan dan lan sebagainya. Sebagai contoh bidang kesehatan yakni mengoptimalkan dalam pemberian vaksin, cek suhu, pemakaman jemaah haji sesuai protokol yang ada, sweeping.

---

<sup>25</sup> Nur Azizah Meirisa Hendarti, "AKOMODASI PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI OLEH PPIH DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN BOYOLALI TAHUN 2017" (n.d.).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

