

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil dan Sejarah Embarkasi Solo

Asrama Donohudan adalah Asrama Haji milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang dibangun pada tahun 1996/1997 yang bertujuan sebagai tempat penginapan sementara pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji pada waktu musim haji berlangsung, tetapi dapat di operasionalkan di luar waktu musim haji untuk kepentingan dan yang tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan undang-undang yang berlaku. Asrama Donohudan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 28 Februari 1997 dan mulai difungsikan unruk pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji pada tahun 1997 pada waktu musim haji. Asrama haji sudah diadakan sejak pemberangkatan haji menggunakan kapal laut. Saat itu dikenal dengan Asrama haji Jakarta/ Persatuan Haji Jakarta Kwitang, jalan kemakmuran, Asrama Haji Semarang, Surabaya, Balikpapan dan lainnya. Pada tahun 1974 berdirilah asrama haji pertama yakni Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Setelah itu berdirilah asrama haji lain seperti Asrama Haji Donohudan yang berada di Boyolali. Melalui proses pengembangan sarana maupun fasilitas secara bertahap memiliki kemajuaah yang cukup baik dalam melayani jemaah dengan aset dan fasilitas yang menunjang dan memiliki manfaat bagi umat dan kepentingan umum. Embarkasi Solo / Asrama Haji Donohudan (SOC) Melayani jemaah haji dari jawa tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan penerbangan melalui Bandara Adi Sumarmo. Fungsi Asrama Donohudan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 120 Tahun 2008 tentang Pembentukan Pengelola Asrama Haji Donohudan yaitu :

- a) Penyusun rencana teknis operasional di bidang pemberdayaan aset daerah promosi dan pelayanan.
- b) Koordinasi dan Pelaksanaan kebijakan teknis operasional di bidang pemberdayaan aser daerah, promosi dan pelayanan.
- c) Evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan aset daerah, promosi dan pelayanan.
- d) Pengelolaan ketatausahaan.
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala badab sesuai tugas dan fungsinya.

2. Visi dan Misi Embarkasi Haji Donohudan

Visi dan Misi Embarkasi Haji Donohudan yaitu :¹

- a) Visi Embarkasi Solo yakni Terwujudnya Asrama Haji yang mandiri, rapi dan memiliki kualitas dalam melayani calon/ jemaah haji dan masyarakat umum.
- b) Misi
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan baik fasilitas, sarana prasarana maupun SDM.
 - 2) Menciptakan suasana yang kondusif, aman, damai, nyaman dan tercipta ukhuwah yang bisa dirasakan oleh pengguna jasa.
 - 3) Meningkatkan inova kinerja pengurus dan karyawan dalam rangka meningkatkan pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat.

3. Letak Geografis Embarkasi Solo

Embarkasi Solo bertempat di Asrama Haji Donohudan yang berlokasi di Ngemplak Donohudan Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali Jawa Tengah. Kota Solo atau Surakarta berada pada wilayah Jawa Tengah, pada koordinat dengan batas wilayah administratif kota ini yakni :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sukoharjo
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Colomadu, Karanganyar, dan Kabupaten Boyolali.

4. Tujuan Pembangunan Asrama Haji

- a. Saat musim haji : Sebagai tempat penampungan sementara pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji atau jamaah haji pada waktu musim haji.
- b. Diluar musim haji : Sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan keagamaan khususnya memperingati hari-hari besar islam. Sebagai tempat praktik manasik haji bagi calon jemaah haji/ umroh dan anak sekolah. Sebagai tempat pelaksanaan diklat, kegiatan ilmiah, kepariwisataan, dan kegiatan lain yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun swasta yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm.5.

5. Struktur Organisasi Asrama Haji Donohudan

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Asrama Haji Donohudan Solo



Sumber : Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan

6. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai media untuk mencapai tujuan. Sarana prasarana yang disiapkan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji Embarkasi Solo telah tersedia di Asrama haji Donohudan meliputi transportasi dan penginapan bagi petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), bus untuk penjemputan jemaah, ambulance untuk jemaah haji, TV untuk umum, alat komunikasi, HT, kameramen, komputer, microphone, sound, toilet, gedung yang cukup luas untuk menampung jemaah haji. Semua itu untuk melayani jemaah haji agar jemaah haji merasa nyaman, manajemen yang telah direncanakan kemudian diaplikasikan dalam sarana prasarana ini dengan baik dan mendapatkan hasil yang diharapkan. Terdapat beberapa fasilitas yang tersedia guna mendukung suksesnya operasional penyelenggara ibadah haji di Embarkasi Solo :

a) Sarana Ibadah

Masjid AL-Mabrur digunakan untuk pelaksanaan shalat fardhu dilengkapi dengan tempat wudhu dengan luas 133,3 m2 sebagai sarana penunjang. Masjid Al-Mabrur juga

menjadi salah satu pusat kegiatan jemaah haji yang menginap di asrama haji, masjid ini memiliki luas 508 m².

b) Gedung Penginapan

Saat ini Asrama haji Donohudan memiliki 3 gedung yang berfungsi sebagai tempat penginapan calon / jemaah haji, panitia maupun tamu-tamu. Gedung-gedung tersebut adalah :

- 1) Gedung Makkah, terdapat 3 lantai, lantai 1 terdiri atas 38 kamar untuk 393 orang, 79 kamar mandi dan 1 musholla, lantai 2 dan 3 juga sama masing-masing memiliki 38 kamar 79 kamar mandi dan 1 musholla.
- 2) Gedung Madinah terdapat 3 lantai, lantai 1 terdiri atas 40 kamar untuk 40 orang dan 40 kamar mandi, lantai 2 terdapat 38 kamar tidur untuk 400 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 musholla, sedangkan lantai 3 terdiri dari 38 kamar tidur, 79 kamar mandi dan 1 musholla.
- 3) Gedung shofa terdapat 2 lantai, lantai 1 terdiri dari 8 kamar tidur untuk 28 orang dengan 9 kamar mandi. Lantai 2 terdiri dari 8 kamar tidur untuk 26 orang dengan 9 kamar mandi.

c) Gedung Serbaguna.²

Gedung Jeddah, di gedung jeddah terdapat 2 lantai , lantai 1 berupa aula yang digunakan untuk penerimaan jemaah dari asal daerah masing-masing.

- 1) Gedung muzdalifah, gedung ini terdiri dari 1 lantai biasanya difungsikan untuk penerimaan dan pemberangkatan dan pelepasan jemaah haji yang akan diberangkatkan di bandara kemudian diberangkatkan ke Arab Saudi. Gedung ini juga digunakan untuk menerima jemaah haji yang tiba di asrama haji setelah pulang dari Arab Saudi untuk diserahkan kembali ke kepala daerah dan pulang ke daerah masing-masing.
- 2) Gedung Arafah, gedung ini terdiri dari 1 lantai biasanya digunakan oleh warga sekitar untuk berdagang di asrama haji berupa souvenir haji, oleh-oleh haji, perlengkapan haji dan lain-lain. Gedung ini juga tersedia kantin untuk membeli makan dan minum.

d) Fasilitas umum

Selama pelaksanaan operasional pemberangkatan haji, panitia penyeleng gara ibadah haji menyediakan tempat khusus bagi lembaga atau perusahaan lain yang ada

² Dokumen Badan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan, hlm.11.

kaitannya dengan penyediaan fasilitas seperti loket untuk penukaran uang rial, fotografi, operator telekomunikasi.

e) Dapur Umum

Dapur umum terdiri dari 2 lantai, lantai 1 biasanya digunakan untuk memasak dan menyiapkan semua bahan bagi calon / jemaah haji. Lantai 2 digunakan untuk menginap para pekerja yang ada di dapur.

f) Klinik Kesehatan

Sebagaimana yang sudah ditentukan bahwa calon jemaah haji wajib melakukan pemeriksaan kesehatan, untuk itu pihak kesehatan membuka klinik kesehatan yang berada di bagian belakang Gedung Jeddah, klinik kesehatan ini masih satu gedung dengan Gedung Jeddah.³

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Gambaran Umum mengenai PPIH di Embarkasi Solo

Dalam undang-undang No.13 tahun 2008 pasal 11 Direktur Jenderal penyelenggara ibadah haji dan umrah mengamanatkan bahwa harus membentuk panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) Embarkasi dalam operasional saat pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji regular. Embarkasi Solo yang berlokasi di Kabupaten Boyolali merupakan salah satu dari 13 Embarkasi yang dipilih sebagai tempat pelayanan pemberangkatan dan kedatangan jemaah haji asal Provinsi Jawa Tengah & Provinsi DIY. Sampai tahun 2022 Asrama Haji Donohudan ini merupakan tempat pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji yang ke- 24 mulai dari tahun 1997 untuk pertama kalinya. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 405 Tahun 2022 Kuota awal Haji Indonesia secara nasional tahun 1443 H/2022 M sebanyak 100.051 (seratus ribu lima puluh satu) orang yang terdiri dari kuota haji reguler sebanyak 92.825 (sembilan puluh dua ribu delapan ratus dua puluh lima) orang dan kuota haji khusus sebanyak 7.226 (tujuh ribu dua ratus dua puluh enam) orang. Total kuota haji reguler untuk Provinsi Jawa Tengah dan DIY ditetapkan sebanyak 15.305 (lima belas ribu tiga ratus lima) orang yang diberangkatkan dan dipulangkan melalui Embarkasi Solo (SOC). Jumlah tersebut belum termasuk Petugas Kloter dari masing-masing provinsi.

³ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarip selaku Kepala Humas di Embarkasi Solo menjelaskan bahwa pelaksana operasional penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo telah dibentuk PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) Embarkasi yang terdiri dari 23 (dua puluh tiga) orang didasarkan pada surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 1443 H/2022 M.⁴ Selanjutnya Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah menetapkan Satuan Tugas (Satgas) PPIH sebanyak 200 (dua ratus) orang dengan surat Keputusan Nomor 663 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (Satgas PPIH) Embarkasi Solo Tahun 1443 H/2022 M Masa Pemberangkatan guna membantu pelaksanaan teknis tugas operasional pemberangkatan jemaah calon haji. Sedangkan pada saat pelaksanaan operasional pemulangan jemaah haji, PPIH dibantu Satgas yang ditunjuk sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 820 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan Tugas Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 1443 H/2022 M Masa Pemulangan sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang. Menurut Bapak Fitrianto selaku Kabid Penerimaan dalam penjelasannya pada proses wawancara Embarkasi Solo merupakan Embarkasi yang melayani jemaah haji dari Jawa Tengah dan DIY. Tahun ini kuota haji sebanyak 15.305 yang diberangkatkan dan dipulangkan melalui Embarkasi Solo dan jumlah PPIH terdiri dari 23 orang dari berbagai instansi yang merupakan keputusan Ditjen Haji Kemenag RI dan satgas sebanyak 200 orang, Karena ini merupakan operasional haji pertama setelah covid-19 yang asal mula kuota haji 221.000. Tetapi Indonesia merupakan jemaah haji terbanyak dari negara lain.⁵

Berdasarkan wawancara dengan Bapak David selaku bidang Pullahta dalam proses wawancara tugas PPIH Asrama Haji di Donohudan yakni melayani jemaah haji di Embarkasi Solo dan mengkoordinir adanya penyelenggaraan operasional saat pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, merencanakan dan melaksanakan pelayanan jemaah haji, memberikan pelayanan penerimaan jemaah, petugas keamanan,

⁴ Sarip Sahrul, wawancara oleh penulis, 10 Februari, 2023 wawancara 7, transkrip.

⁵ Fitrianto, wawancara oleh Penulis, 20 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

perbekalan, akomodasi, pembinaan, imigrasi, bea cukai, penerbangan, kesehatan jemaah haji waktu di Embarkasi Solo.⁶

a. Pengangkatan dan Masa Kerja PPIH Asrama Haji Donohudan

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dan anggota PPIH Asrama Haji Donohudan dibentuk dan diangkat oleh Direktorat Jenderal atas usul Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Embarkasi setempat. Dan PPIH Embarkasi bertanggungjawab kepada Direktorat Jenderal. Sedangkan pembantu PPIH diangkat oleh ketua PPIH sesuai kebutuhan dilapangan. Terbentuknya susunan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo (SOC) Tahun 1443 H/2022 M didasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 436 Tahun 2022. Unsur PPIH Embarkasi Solo terdiri dari berbagai instansi yang mendukung terselenggaranya kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai koordinator dibantu pihak Kanwil Kemenag Provinsi DIY dan didukung oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan instansi terkait. Instansi/unsur yang terlibat di dalam PPIH memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, antara lain Pengelola AHD (Bidang Akomodasi), Polres Boyolali dan Kodim 0724 Boyolali (Bidang Keamanan), Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah (Bidang Kesehatan), Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta (Bidang Imigrasi), Kanwil DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta (Bidang Bea & Cukai), Angkasa Pura I Bandara Adi Soemarmo & Pangkalan Udara Adi Soemarmo (Bidang Penerbangan). Masing-masing personil PPIH dari instansi menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana bidang yang ditugaskan. Sehingga masing-masing anggota PPIH saling memperkuat posisi dan kinerja yang solid.⁷

b. Operasional Pelaksanaan

Operasional penyelenggaraan ibadah haji dibagi menjadi dua masa, terdiri dari Masa Pemberangkatan dan Masa Pemulangan. Kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo (SOC) dimulai pada tanggal

⁶ David, wawancara oleh penulis, 03 Februari 2023, wawancara 2, transkrip.

⁷ Laporan Embarkasi Solo 2022

03 Juni s.d. 03 Juli 2022 untuk Masa Pemberangkatan dan tanggal 14 Juli s.d. 14 Agustus 2022 untuk Masa Pemulangan.

1. Masa Pemberangkatan

Rangkaian kegiatan pada Masa Pemberangkatan adalah sebagai berikut:

- a) Pengukuhan Satgas PPIH Masa Pemberangkatan oleh Ketua PPIH Embarkasi Solo (SOC) tanggal 01 Juni 2022 pukul 16:00 WIB di Aula Gedung Muzdalifah Asrama Haji Donohudan.
- b) Doa dan Istighatsah PPIH beserta Satgas untuk memoon kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji, pada tanggal 01 Juni 2022 pukul 18:30 WIB di Masjid Al-Mabrur (di dalam Asrama Haji Donohudan).
- c) Apel Siaga Satgas PPIH diikuti seluruh Satgas, pada tanggal 03 Juni 2022 dimulai pukul 06:00 WIB di halaman Asrama Haji Donohudan.
- d) Rapat Koordinasi PPIH persiapan pemberangkatan jemaah haji Kloter Pertama pada tanggal 02 Juni 2022 dimulai pukul 20:00 WIB di Aula VIP Gedung Madinah Lantai 1.
- e) Pembekalan dan Rapat Koordinasi Satgas PPIH per-bidang pada tanggal 02 Juni 2022.
- f) Rapat Evaluasi Mingguan PPIH - Minggu I, Kamis tanggal 9 Juni 2022, Minggu II, Kamis tanggal 16 Juni 2022- Minggu III, Kamis tanggal 23 Juni 2022, Minggu IV, Kamis tanggal 30 Juni 2022, Rapat Evaluasi Akhir Tiap Bidang, Sabtu 02 Juli 2022.
- g) Penerimaan kedatangan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan dari masing-masing daerah dimulai pada tanggal 03 Juni s.d. 02 Juli 2022 sesuai dengan Jadwal di Aula Gedung Jeddah Lantai 1.
- h) Pemberangkatan calon jemaah haji dari Embarkasi ke tanah suci pada tanggal 04 Juni s.d. 03 Juli 2022 sesuai jadwal.⁸

Dalam penjelasan Bapak Fitrianto pada proses wawancara waktu dimulai operasional PPIH tanggal 03 juni sampai 03 juli 2022 lalu masa pemberangkatan jemaah pada tanggal 14 Juli dan pemulangan jemaah

⁸ Laporan Embarkasi 2022

pada tanggal 14 Agustus 2022. Sebelum pemberangkatan PPIH melakukan pengukuhan satgas, ada apel , rapat koordinasi sebelum melaksanakan pelayanan pada pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.⁹

2. Masa Pemulangan¹⁰

Kegiatan PPIH pada Masa Pemulangan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pengukuhan Satuan Tugas PPIH oleh Ketua PPIH Embarkasi Solo (SOC) tanggal 14 Juli 2022 di Aula Gedung Muzdalifah.
- b. Doa dan Istighatsah PPIH beserta Satgas, pada tanggal 14 Juli 2022 pukul 18:30 WIB di Masjid Al-Mabrur.
- c. Apel Kesiapan Satgas PPIH dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada tanggal 15 Juli 2022, pukul 06.30 WIB.
- d. Rapat Koordinasi PPIH pada persiapan pemulangan jemaah haji Kloter Pertama, pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 19.30 WIB di Aula Gedung Sekretariat AHD Lantai 2.
- e. Rapat Evaluasi Mingguan PPIH: Minggu I, Kamis tanggal 21 Juli 2022, Minggu II, Kamis tanggal 28 Juli 2022, Minggu III, Kamis tanggal 4 Agustus 2022, Minggu IV Kamis tanggal 11 Agustus 2022. Rapat Evaluasi Akhir, Sabtu, 13 Agustus 2022.
- f. Pemulangan jemaah haji mulai tanggal 15 Juli s.d. 14 Agustus 2022 dari tanah suci ke Embarkasi, kemudian dilanjutkan ke daerah asal sesuai keberangkatan masing-masing jemaah haji.

c. Struktur Organisasi PPIH Asrama Haji Donohudan
Tabel 4.2 Struktur Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji
Emberkasi Solo
Tahun 1443 Hijriyah/ 2022 Masehi

NO	NAMA	KETERANGAN
1.	Ganjar Pranowo	Pengarah
2.	Musta'in Ahmad	Ketua

⁹ Fitrianto, wawancara oleh Penulis, 20 Januari, 2023, wawancara 1 transkrip.

¹⁰ Laporan Embarkasi Solo 2022

3.	Masmin Afif	Wakil Ketua I
4.	Imam Masykur	Wakil Ketua II
5.	Ahyani	Sekretaris
6.	Nadhif	Wakil Sekretaris I
7.	Ahmadi	Wakil Sekretaris II
8.	Hamdani	Kabid Penerimaan dan Pemberangkatan
9.	Basori Alwi	Wakabid Penerimaan dan Pemberangkatan
10.	Faishal Hanif	Kabid Dokumen
11.	Agus Nur Bidiyanto	Wakabid Dokumen
12.	Fitriyanto	Kabid Pembinaan Jemaah Haji
13.	Dony Aldise Harahap	Kabid Pembekalan
14.	Sukamdi	Wakabid Pembekalan
15.	Bambang Sumanto	Kabid Akomodasi
16.	Muh. Saichurochman	Wakabid Akomodasi
17.	Agung Setiono	Kabid Bea dan Cukai
18.	Winarko	Kabid Imigrasi
19.	Nur Purwoko Widodo	Kabid Kesehatan
20.	Asep Mauludin	Kabid Keamanan
21.	Ronald F. Siwabessy	Wakabid Keamanan
22.	Irfan Fadly	Kabid Penerbangan
23.	Yani Ajat Hermawan	Wakabid Penerbangan

d. **Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo.**¹¹

1. Tugas Pengarah

Tugas pengarah ialah memberikan arahan dan petunjuk dalam rangka kegiatan operasional

¹¹ Laporan Embarkasi PPIH 2022

penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi kebijakan strategis dan pengawasan umum.

2. Ketua
 - a) Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan seluruh kegiatan, pendayagunaan seluruh petugas, serta sarana dan fasilitas bagi kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji.
 - b) Mengendalikan dan mengawasi kelancaran seluruh penyelenggaraan operasional haji di Jawa Tengah serta melaporkan kepada Menteri Agama.
 - c) Menandatangani laporan harian, laporan insidentil, dan laporan akhir.
3. Wakil Ketua
 - a) Membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas bidang kesekretariatan dan keuangan.
 - b) Mewakili ketua apabila berhalangan, termasuk penandatanganan laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir.
 - c) Bertanggung jawab kepada ketua PPIH tingkat Embarkasi.
 - d) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
4. Sekertaris
 - a) Mengkoordinasikan tugas-tugas administratif dan fasilitatif.
 - b) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi.
 - c) Mengkoordinasikan penyusunan prosedur dan mekanisme kerja.
 - d) Mengkoordinasikan pelaksanaan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi.
 - e) Menyiapkan, meneliti dan memaraf laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada Menteri Agama.
 - f) Bertanggung jawab kepada ketua.
 - g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

5. Wakil Sekertaris 1& 2
 - a) Membantu sekertaris untuk pelaksanaan tugas – tugas administratif dan fasilitatif.
 - b) Mewakili sekertaris ketika berhalangan.
 - c) Menyiapkan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi.
 - d) Membantu sekertaris dalam menyiapkan dan meneliti laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada Menteri Agama.
 - e) Membantu pengaturan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi.
 - f) Bertanggung jawab kepada sekretaris.
 - g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
6. Subbag tata usaha
 - a) Melaksanakan tugas administratif ketatausahaan, penggandaan, dan pengiriman persuratan.
 - b) Mendokumentasikan laporan-laporan PPIH tingkat Embarkasi.
 - c) Menyusun data, informasi dan dokumentasi operasional penyelenggaraan haji.
 - d) Menyusun, menggandakan, dan mendistribusikan kliping berita perhajian.
 - e) Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan personalia PPIH tingkat Embarkasi. Menyiapkan rapat-rapat PPIH tingkat Embarkasi.
 - f) Menyiapkan dan mengevaluasi daftar hadir/piket.
 - g) Mendistribusikan laporan harian operasional haji .
 - h) Mendistribusikan laporan insidentil dan laporan akhir.
 - i) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepada kepala bidang kesekretariatan dan keuangan.
 - j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.
7. Sub Bagian Pullahta
 - a) Menyusun Pola dan sistem pendataan laporan
 - b) Menghimpun informasi dan data serta mengolah data keberangkatan dan pemulangan jemaah.
 - c) Menyiapkan laporan harian dan laporan akhir PPIH
 - d) Melaporkan pelaksanaan tugas
 - e) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pemimpin.

8. Bidang Imigrasi
 - 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.
9. Bidang Bea Cukai
 - a) Melakukan penelitian dan pemeriksaan barang bawaan jemaah dan petugas haji.
 - b) Membantu permasalahan yang timbul dalam pemeriksaan barang bawaan.
 - c) Menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan dokumen jemaah haji, Petugas Kloter dan barang bawaan.
 - d) Melaporkan pelaksanaan tugas.
 - e) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.
10. Bidang Keamanan
 - 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 pengenalan (pass dan stiker parkir).
- l) Melaporkan pelaksanaan tugas.
- m) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

2. Optimalisasi PPIH Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Embarkasi Solo 1443 H

a. Pelayanan dan aktivitas jemaah haji saat pemberangkatan dan pemulangan.

Di Asrama Haji Donohudan pelayanan merupakan aspek terpenting bagi penyelenggaraan Ibadah haji, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memperlancar proses penyelenggaraan ibadah haji baik persiapan mulai dari masuk asrama sampai jemaah pulang ke daerah asalnya. Selain itu Asrama Haji Donohudan harus memiliki syarat-syarat untuk kenyamanan dan keamanan jemaah haji maupun petugas haji misalnya dalam hal fasilitas, sehingga secara aspek psikologis dapat mempengaruhi dalam penyampaian materi dan penerimaan materi dari petugas haji ke jemaah haji serta mengingat jauhnya perjalanan dari tempat asal jemaah maka Asrama haji / Embarkasi Solo harus memiliki kenyamanan bagi jemaah untuk menghilangkan rasa lelah saat perjalanan dan

memulihkan tenaga. Berikut aktivitas proses perjalanan haji dari awal hingga akhir di Asrama Haji Donohudan :

1. Aktivitas calon jemaah haji

Tabel 4.2 Aktivitas Penerimaan Jemaah



Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti

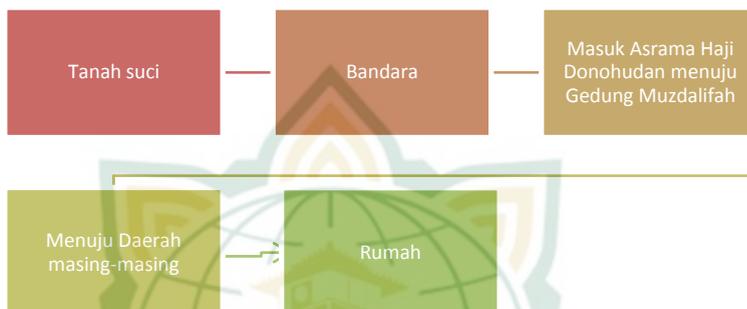
Penjelasan dalam Pemikiran gambar diatas pada waktu aktivitas pemberangkatan jemaah haji di Embarkasi Solo 1443 H :

- a. Jemaah haji datang dari daerah masing-masing lalu mengikuti ceremony di Gedung Jeddah
- b. Penyerahan jemaah haji dari petugas haji daerah ke petugas haji Embarkasi Solo di Gedung jeddah lalu adanya penerimaan jemaah dari petugas haji Embarkasi Solo.
- c. Melakukan cek kesehatan guna mengetahui kesehatan jemaah mana jemaah yang layak untuk diterbangkan dan mana yang tidak.
- d. Pembagian Paspor dan living cost sebesar 1500 riyal untuk biaya di Arab Saudi oleh petugas haji yang dilakukan di Gedung Jeddah sebelum memasuki Gedung mekkah untuk beristirahat dan makan

- e. Pemberangkatan jemaah di Gedung Muzdalifah jemaah menuju di Bandara Adi Sumarmo, jemaah dari Embarkasi Solo naik Bus yang telah disiapkan oleh PPIH Embarkasi Solo menuju Bandara Adi Sumarmo.

2. Aktivitas Pemulangan jemaah haji

Tabel 4.3 Aktivitas Pemulangan Jemaah



Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti

Penjelasan dalam Pemikiran gambar diatas pada waktu aktivitas pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo 1443 H :

- a. Jemaah dari tanah suci.
- b. Dari Bandara Adi Sumarmo jemaah menaiki bus yang telah disiapkan oleh PPIH menuju Embarkasi Solo yang diiringi oleh Ambulance, Feed Reader, Mobil PPIH.
- c. Ketika sudah sampai di Embarkasi Solo jemaah haji masuk di Gedung Muzdalifah setelah itu cek kesehatan, kemudian petugas penerimaan menerima jemaah dari tanah suci kemudian penyerahan jemaah dari PPIH ke Petugas Daerah.
- d. Menuju daerah asal , naik bus yang telah disediakan petugas daerah diiringi Feed Reader, Ambulance dan mobil Petugas Daerah.

a. Pelayanan Pengasramaan

PPIH memberikan pelayanan berupa pelayanan Pengasramaan , salah satu pelayanan PPIH yakni mempersiapkan kamar tidur, spray, bantal, kamar mandi dan sebagainya. Pelayanan ini merupakan pelayanan yang sangat penting karena didirikannya Asrama Haji adalah untuk tempat beristirahat calon/ jemaah haji dari daerah masing-masing sebelum berangkat ke Tanah Suci. Jika

pelayanan pengasramaan ini kurang memadai maka jemaah akan merasa kurang nyaman dalam melaksanakan ibadah haji seperti suasana kamar yang kurang nyaman dan kamar mandi tidak memadai maka menyebabkan antri hal ini dapat mengganggu dan membuat jemaah merasa tidak nyaman. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Fitrianto dalam proses wawancara pelayanan yang dilakukan jemaah haji misal dalam tempat tidur, kamar mandi yang sudah memadai, para PPIH melakukan pelayanan sebaik mungkin seperti mengecek seluruh bagian dari kamar tidur menggunakan springbed single hingga mengecek apakah kamar mandi sudah dibersihkan pihak kebersihan atau belum, pihak PPIH sudah melakukan peningkatan karena di setiap sudut sudah kami berikan kipas yang besar (Blower) dan sudah di pasang AC di setiap ruangan agar jemaah tidak merasakan gerah walaupun berada dalam ruangan yang kurang lebih 360 jemaah belum lagi para satgas PPIH yang melayani jemaah saat berada di dalam gedung Muzdalifah. Jadi PPIH memaksimalkan dalam proses pelayanan ini karena jika jemaah merasa nyaman maka ibadah haji akan berjalan dengan lancar dan tertib sehingga jemaah merasa puas akan pelayanan PPIH.¹²

Dalam hal ini PPIH sudah melakukan peningkatan dalam melayani jemaah, dan PPIH merasa pelayanan ini sangat penting mulai dari kamar tidur yang menggunakan springbed single hal ini dilakukan agar jemaah dapat beristirahat dengan nyaman, dan sudah di pasang AC di setiap ruangan jadi jemaah tidak merasa gerah di dalam kamar tidur maupun ketika berada di ruang yang lain, karena setiap ruang sudah ber-AC.

PPIH bidang akomodasi juga menunjuk bagian kebersihan untuk membersihkan ruang tidur, mengganti spray, kamar mandi, memberisihkan meja makan 2 kali sehari untuk menjaga kesterilan asrama yang jemaah tempati, selain itu juga membersihkan di sekitar asrama haji seperti mengangkut sampah, memotong rumput, menyemprot cairan Disinfektan di setiap ruangan dan di luar ruangan.

¹² Fitrianto, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

b. Pelayanan Makan / Katering

Pelayanan makan tidak kalah penting bagi jemaah haji hal ini dilakukan agar jemaah haji merasa puas dalam proses pelayanan jemaah haji di Embarkasi Solo pada tahun 2022, pelayanan ini perlu adanya pengaturan yang baik karena jumlah jemaah yang tidak sedikit, dikhawatirkan jika tidak adanya pengaturan yang baik akan terjadi ketidakadilan terhadap jemaah, dalam artian adanya jemaah yang tidak mendapatkan jatah makan. Oleh karena itu PPIH membagikan kartu jatah makan yang dapat digunakan untuk 3 kali makan dan 2 kali *snack* dalam sehari.

Peneliti melihat bahwa pengaturan dalam memberikan pelayanan katering sudah maksimal, dimulai dari penetapan perusahaan yang bekerjasama dengan pengawasan BPAH (Badan Pangan Asal Hewani), terutama lauk pauk yang akan disediakan oleh calon jemaah haji. Kemudian panitia juga menyiapkan tempat pelaksanaan pelayanan katering dilingkungan Asrama Haji dan mengawasi kinerja perusahaan katering dalam melakukan tata laksana katering, serta membuat teguran atau diskualifikasi terhadap perusahaan katering yang dianggap menyalahi aturan yang berlaku di Asrama Haji, adapun ketentuan-ketentuan yang ada di Asrama Haji agar tidak menyalahi aturan yang berlaku, yaitu :¹³

- 1) Satu jam sebelum adanya jadwal makan , makanan harus sudah siap
- 2) Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan dan jika terjadi keracunan makanan bagi jemaah haji.
- 3) Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk jemaah haji.
- 4) Setiap ruang makan, kursi harus dalam kondisi bersih tidak ada bau yang menyengat atau serangga karna hal itu dapat menyebabkan selera makan jemaah haji.

Menurut Bapak Fauzi selaku bidang akomodasi menjelaskan pada proses wawancara semua jemaah mendapatkan yang terbaik karna jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, jemaah mendapatkan jatah makan

¹³ Laporan Embarkasi 2022

sehari 3 kali dan 2 kali snack, pada masa pemberangkatan juga makan ambil sendiri atau prasmanan jadi sesuai porsi yang jemaah inginkan dan pada saat pemulangan semua jemaah juga diusahakan mendapatkan snack yang cukup walaupun terkadang ada yang kurang dan lebih tapi semua jemaah mendapatkan yang terbaik. Dan saat pemulangan jemaah juga mendapatkan nasi box di bus masing-masing daerah dipastikan jemaah mendapatkan semua, karna sudah dihitung dari informasi yang didapatkan Jadi kepuasan jemaah adalah prioritas bagi PPIH.¹⁴

Seperti penjelasan dari salah satu jemaah haji pada proses wawancara yakni Bapak Wahhab menjelaskan pelayanan disana sangat memuaskan , karena semua jemaah merasa puas dan menu yang diberikan sesuai yang jemaah butuhkan , tempatnya juga nyaman bersih membuat jemaah semakin selera makan..¹⁵ Begitupun yang dirasakan jemaah yakni bapak Salim jemaah haji asal Demak dalam proses wawancara menjelaskan bahwa beliau merasa puas dalam pelayanannya tidak ada kendala dalam pelayanan di Embarkasi Solo, pelayanan sangat memuaskan dan tidak mengecewakan.¹⁶

c. Pelayanan Pembinaan

Untuk pelayanan dari bidang pembinaan saat penerimaan diberikan buku panduan kegiatan karu & karom, diadakan rapat koordnasi untuk karu dan karom mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan selama haji. Dipinjamakan TOA, kursi roda. Dan pada saat pemulangan pelayanan yang diberikan yakni bertanggungjawab untuk koper dari TPHI,TPIHI,Dokter. Pada saat pemulangan ada yang membedakan yakni tidak adanya rapat koordinasi dengan TPHI, TPIHI, Dokter, karu & karom , jemaah datang langsung diarahkan untuk melakukan rapid test anti gen, kemudian serah terima koper & air zamzam untuk TPIHI, TPHI, dokter/ medis. Menurut Afrizal selaku satgas pembinaan menjelaskan pada proses wawancara persiapan yang dilakukan dalam pelayanan bidang pembinaan adalah mempersiapkan ruangan-ruangan yang dibutuhkan untuk Karu,Karom, TPHI,TPIHI,TPHD serta menjemput

¹⁴ Fauzi, wawancara oleh penulis. 21 Januari 2023, wawancara 3, transkrip.

¹⁵ Wahhab, wawancara oleh penulis, 15 Januari 2023, wawancara 4 transkrip.

¹⁶ Salim, wawancara oleh penulis, 3 Februari 2023, wawancara 5 transkrip.

TPHI,TPIHI dan Dokter dari Gedung Mina. Dalam pelayanan pasti ada hambatan hambatan dan faktor pendukung, seperti apa yang dijelaskan oleh Afrizal selaku Bidang Pembinaan saat wawancara hambatan bagi pembinaan yakni jemaah yang ditugaskan menjadi karu dan karom sedang istirahat yang menyebabkan rapat koordinasi menjadi terlambat, kemudian saat pemeriksaan kesehatan terlalu lama yang menyebabkan rapat tidak tepat waktu.¹⁷

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji pada Waktu Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo 2022

Dalam proses pelayanan pasti ada hambatan dan faktor pendukung yang menyebabkan adanya kemudahan dan kesulitan, walaupun sudah dibenahi dari tahun ke tahun proses pelayanan haji ini masih terjadi kendala-kendala. Berikut faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan pelayanan Ibadah Haji di Embarkasi Solo :

1. **Faktor Pendukung Pelayanan Pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo.**
 - a. Adanya koordinasi dan kerjasama internal PPIH Embarkasi Solo dan tanggung jawab masing-masing petugas dan panitia.
 - b. Adanya manajemen yang baik dalam operasional pemulangan ibadah haji.
 - c. Adanya kebijakan pimpinan dan jadwal pemulangan ibadah haji.
 - d. Kedisiplinan jemaah dalam mengikuti rangkaian proses-proses pemberangkatan dan pemulangan yang diatur oleh petugas haji.
 - e. Adanya koordinasi antar PPIH Embarkasi dengan PPIH Arab Saudi, PPIH Pusat dan instansi terkait.
 - f. Jika terjadi ketidaksesuaian para petugas haji langsung menanggulangnya dengan cara menyesuaikan apa yang dibutuhkan.
 - g. Adanya rapat koordinasi per tiap minggu.
 - h. Adanya Evaluasi mingguan guna melihat apa saja yang kurang di setiap bidang

¹⁷ Afrizal, wawancara oleh penulis, 21 Januari 2023, wawancara transkrip 6

2. Faktor Penghambat Pelayanan Pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo.

- a. Masih adanya keterlambatan kedatangan jemaah masuk asrama , tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan , sehingga proses proses penerimaan jemaah memakan waktu cukup lama.
- b. Masih adanya jemaah yang lupa membawa SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) dan lembar biru pada saat masuk asrama.
- c. Ditemukan paspor yang ditemplei FC KTP
- d. Masih adanya visa petugas kloter (ketua) yang harus diperbaiki, sehingga ada kloter yang tidak memiliki ketua kloter saat pemberangkatan.
- e. Adanya Petugas Daerah, Satgas maupun Mitra Kerja yang masuk Asrama Haji tidak tertib (dengan alasan *ID Card* tertinggal atau belum mempunyai *ID Card*).
- f. Masih terdapat jemaah haji yang positif penyakit menular baik Covid-19, *TBC* maupun penyakit menular lainnya;
- g. Pada keberangkatan kloter 35 terdapat 2 jemaah yang diturunkan di Padang karena sakit
- h. Terdapat pedagang yang menawarkan dagangannya di sekitaran Gedung Jeddah sehingga mengganggu jalannya proses swab antigen.
- i. Masih terlihat ada beberapa pedagang yang melakukan transaksi di dalam maupun di sekitaran bus Jemaah.
- j. Jika turun hujan terdapat genangan air di depan gedung Muzdalifah, sehingga mengganggu akses jemaah menuju bus keberangkatan.
- k. Terdapat PPIH Daerah yang belum siap untuk melakukan koordinasi teknis kepulauan, padahal Jemaah sudah berada di Gedung Muzdalifah.
- l. Masih banyak ditemukan barang-barang berharga (HP, cincin, kartu ATM dan sejumlah uang) milik Jemaah yang tertinggal di kamar asrama.
- m. Kualitas Koper jemaah haji yang gampang robek/rusak, dibuktikan dengan ditemukannya koper rusak hampir disetiap kloter.
- n. Saat pemulangan, masih terdapat Jemaah yang tidak mendapatkan snack ketika prosesi penerimaan di Gedung muzdalifah.

- o. Banyaknya pedagang kaki lima, yang ada di depan asrama haji, memaksa menjajakan dagangannya walaupun mereka tahu dan sering ditegur bahwa dilokasi tersebut merupakan larangan untuk berjualan hingga menimbulkan kesemrawutan dan dipandang kurang nyaman.

C. Analisis Data Penelitian

1. Gambaran Umum Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dibentuk saat adanya operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji yang terdiri dari 23 orang dari berbagai instansi sesuai dengan keputusan Dirjen Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 1443 H/2022 M, setelah itu Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menetapkan satgas PPIH sebanyak 200 orang atau sesuai kebutuhan di lapangan. Berdasarkan Undang-Undang No.13 tahun 2008 pasal 11 bahwa Menteri membentuk panitia penyelenggara ibadah haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki Embarkasi, dan di Arab Saudi. Dalam Undang-Undang tersebut, proses pembentukan panitia dimaksud Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama mengajukan nama calon panitia penyelenggara ibadah haji kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang kemudian diusulkan kepada Menteri Agama, setelah di setuju maka Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah akan menurunkan surat keputusan pembentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji 2022.

Pengangkatan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo 1443 H, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Umrah dilaksanakan 2 minggu sebelum pemberangkatan haji gelombang pertama. Menurut Penulis pengangkatan dan pengukuhan panitia tidak sesuai dengan pedoman kerja PPIH Pusat dan PPIH Embarkasi, PPIH Embarkasi normalnya dibentuk 30 hari sebelum operasional haji kloter pertama. Sehingga PPIH Embarkasi dalam waktu 2 minggu menyiapkan operasional penyelenggaraan Ibadah Haji tidak terlalu leluasa, serba mendadak dan terkesan kurang adanya persiapan yang lebih baik. Tetapi dalam sisi lain PPIH Embarkasi Solo meskipun dengan waktu 2 minggu dengan persiapan yang seadanya dapat bertanggungjawab dan melaksanakan tugas PPIH dengan lancar

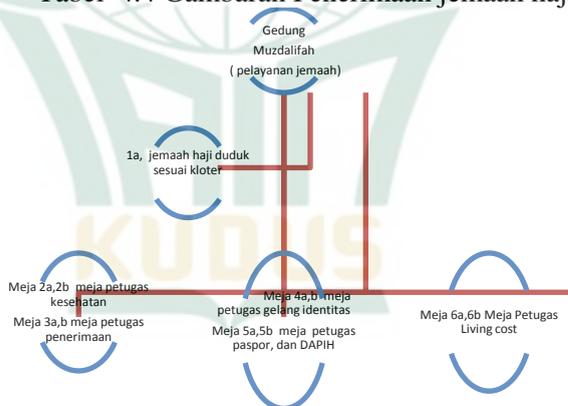
dan baik sehingga mendapatkan *award* dari KPIH sebagai Embarkasi dengan pelayanan terbaik dan mendapatkan indeks kepuasan jemaah haji Indonesia dengan nilai 90,45.¹⁸

2. Analisis Optimalisasi PPIH dalam Pemberangkatan dan Pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo Tahun 2022

a. Pelayanan Pemberangkatan

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji, PPIH Embarkasi melakukan pelayanan satu atap “*One Stop Service*” dimana dilakukan di Gedung Muzdalifah yakni proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Pelayanan satu atap ini meliputi pelayanan pemeriksaan kesehatan akhir, pelayanan penerimaan, pelayanan *living cost*, pelayanan *one stop service* merupakan inovasi dari PPIH Embarkasi Solo pelayanan ini memiliki tujuan mempercepat proses jemaah ke luar negeri dan terintegrasi proses *costum, imigration dan quarantin* (CIQ) dalam satu kesatuan, sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah haji sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar jemaah haji memiliki kesiapan fisik yang kuat.¹⁹ Adapun contoh pelayanan satu atap sebagai berikut :

Tabel 4.4 Gambaran Penerimaan jemaah haji



Selama menerima pelayanan satu atap PPIH yang bertugas di Asrama Haji Solo telah mengaturnya dengan baik dan lancar, menurut penulis metode pelayanan satu atap ini sudah dilaksanakan dengan baik dan lancar sehingga dapat memperlancar proses operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah

¹⁸ Fitrianto, wawancara oleh penulis. 20 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁹ Fitrianto, wawancara oleh penulis. 20 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

haji. Pelayanan yang diberikan pada saat penerimaan ketika jemaah haji masuk ke gedung muzdalifah jemaah akan di sambut oleh bidang penerimaan , kemudian dipersilahkan duduk untuk mendengarkan pengarahannya dari bidang penerimaan Bapak Hamdani sekaligus perkenalan dengan petugas kloter baik dari TIPHI,TPHI, maupun TKHI. Hal ini sesuai dengan teori menurut Kasmir bahwa metode *one stop service* merupakan metode dari pelayanan yang baik dalam segi yang berkaitan dengan haji.

Selanjutnya jemaah mendapatkan pengarahannya dari bidang akomodasi dan bidang kesehatan yakni pembagian, nomor kamar, dan jadwal makan. Setelah itu jemaah melakukan cek kesehatan akhir untuk dapat dinyatakan layak terbang atau tidak. Jemaah yang layak terbang kemudian diarahkan untuk istirahat di gedung Makkah, dan jemaah yang tidak layak terbang akan di *observasi* kesehatannya oleh bidang kesehatan dan akan diberangkatkan menyesuaikan kelompok terbang berikutnya. Jemaah yang sudah lolos *screening* akan menuju ke gedung Makkah sesuai dengan nomor kamar yang sudah dibagikan. Jemaah mendapatkan makan tiga kali sehari dan dua kali snack. Jemaah haji berada di Embarkasi Solo selama 24 jam.

Kemudian bidang perbekalan membagikan paspor dan *living cost* sebesar 1500 riyal untuk di Arab Saudi. Di Arab Saudi jemaah mendapatkan makan 3 kali sehari. 5 jam sebelum berangkat bidang perbekalan melakukan *sweeping* kepada jemaah di gedung Muzdalifah, hal-hal yang dilarang selama berada di Tanah Suci Makkah. Saat melakukan pemeriksaan x-ray jemaah sudah berada dalam otoritas angkasa pura dan pihak penerbangan, kemudian jemaah melakukan *ceremony* pemberangkatan dan jemaah di arahkan sesuai bus masing-masing oleh bidang perbekalan menuju bandara Adi Sumarmo. Seperti yang disampaikan Bapak Fitriyanto selaku Kabid bidang Pembinaan jemaah haji setelah jemaah mendapatkan pelayanan *one stop service* jemaah dijemput oleh bus yang telah disiapkan oleh

petugas haji menuju Bandara Adi Sumarmo dan akan diberangkatkan ke Tanah Suci.²⁰

Pemberangkatan rombongan jemaah calon haji ditentukan oleh petugas PT. Garuda Indonesia di Bandara. Sebelum diberangkatkan bus angkutan jemaah calon haji harus tertutup (dikunci), perjalanan jemaah calon haji dari AHD menuju ke Bandara dilaksanakan secara rombongan dengan pengawalan dari Polri dan Satgas PPIH sampai dengan Gedung Angkasa Pura Logistik dan selanjutnya untuk menuju ke Apron dikawal oleh Security Bandara (AMC). Untuk bus cadangan mengikuti di belakang rombongan. Truk pengangkut bagasi diberangkatkan dari AHD ke Bandara dengan ketentuan 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan, ditentukan oleh PT.Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Selama dalam perjalanan truk bagasi (disegel) dan dikawal oleh petugas Security Airline dan petugas PT. Garuda Indonesia. Bus, truk dan pengemudinya tidak boleh diganti, karena pengemudi tersebut sudah di-screening dan memiliki TIM dengan ketentuan yang sudah berlaku dan apabila ada pergantian bus/truk/pengemudi agar dikoordinasikan ke Airport Operation & Services Department (OBDH) untuk dilakukan proses ulang dari awal. Perjalanan dari AHD ke Bandara yang berjarak kurang lebih 5 (lima) kilometer, memerlukan waktu antara 10-15 menit. Selama ini, perjalanan jemaah mulai dari Kloter 1 sampai dengan Kloter 43 dari Asrama Haji Donohudan (AHD) menuju Bandara tidak ada kendala apapun, lalu lintas lancar

Menurut penulis pelayanan yang diberikan oleh petugas haji sudah lebih baik mulai dari tiba di Embarkasi Solo sampai kembali lagi ke Tanah Suci. Pelayanan ini di maksudkan agar jemaah merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PPIH. Hal ini dibuktikan dengan adanya angket yang diberikan kepada jemaah haji untuk mengetahui apakah jemaah haji merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PPIH. Dan ini sesuai dengan teori makna dari sebuah pelayanan yang

²⁰ Fitrianto, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023, Transkrip 1

digagas oleh Gronroos bahwa melayani harus memiliki empati, semangat, berusaha menjadi baik dan lebih baik lagi ketika terjadi keluhan pada pelayanan. Berikut pelayanan PPIH pada masa pemberangkatan :

1. Pelayanan Asrama

Asrama Haji didirikan untuk tempat beristirahat calon jemaah haji sebelum berangkat ke Tanah Suci, selama jemaah haji berada di Asrama Haji mendapatkan beberapa pelayanan agar jemaah merasa nyaman sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Yang peneliti lihat PPIH sudah melakukan peningkatan pada pelayanan seperti ruangan ber-AC, tempat tidur springbed single dalam rangka kenyamanan jemaah haji. PPIH bidang Akomodasi juga menunjuk para pembantu bidang kebersihan untuk membersihkan Asrama Haji, mereka membersihkan ruang kamar, kamar mandi, ruang makan setiap hari 2 kali agar menjaga kesterilan asrama haji yang ditempati.

Dalam rangka menjaga kondisi aman dan nyaman bagi jemaah pada saat di Asrama Panitia menjaga keamanan asrama dengan membuat tata tertib yaitu para pengunjung yang mengunjungi jemaah haji harus ada seijin dari PPIH Embarkasi Solo dengan menggunakan kartu tamu, dan waktunya terbatas agar jemaah merasa tenang dan nyaman serta mendapatkan istirahat yang cukup bisa dirasakan jemaah haji. Begitu juga dengan peraturan lalu lintas di Embarkasi Solo jika ada yang memasuki Embarkasi Solo harus menunjukkan *id card* yang hanya dimiliki oleh PPIH Embarkasi Solo, selain itu tidak boleh memasuki area Embarkasi Solo kecuali Petugas Haji Daerah atau instansi yang terkait dengan pelayanan haji.

2. Pelayanan Katering

Pelayanan katering disini juga tidak kalah penting hal ini untuk kepuasan jemaah. Karena pada pelayanan ini perlu pengaturan yang baik, tidak menutup kemungkinan ada masalah dalam memberikan makan kepada orang banyak dan dikhawatirkan terjadi jemaah yang tidak mendapatkan makan. Oleh karena itu Panitia

Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) membagikan kartu jatah makan pada saat jamaah tiba di asrama haji, kartu tersebut berlaku untuk konsumsi jamaah 3 (tiga) kali makan dan 2 kali snack. Adapun teknis penyajian makanan untuk jamaah haji selama berada di asrama haji dalam bentuk prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau bisa dalam bentuk kotak/box jika kondisi menghendaki. Makanan yang disajikan PPIH sangat sesuai dengan keinginan jamaah, makanan yang steril, makanan yang enak, makanan yang bergizi. Sehingga jamaah sangat bersemangat melakukan kegiatan di Asrama Haji.²¹

Menurut peneliti pelayanan catering di Embarkasi Solo tahun 2022, pelayanan catering yang diberikan sangat memuaskan 4 sehat 5 sempurna terpenuhi, makanan pun enak dan bergizi walaupun memasak dalam jumlah besar tanpa mengurangi cita rasa. Dan jamaah merasa semangat melakukan beberapa kegiatan di Asrama Haji. Dalam melayani jamaah bidang akomodasi juga ada beberapa peraturan yang harus dilaksanakan oleh catering yang dipilih :

- a. Satu jam sebelum adanya jadwal makan , makanan harus sudah siap
 - b. Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan dan jika terjadi keracunan makanan bagi jamaah haji.
 - c. Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk jamaah haji.
 - d. Setiap ruang makan, kursi harus dalam kondisi bersih tidak ada bau yang menyengat atau serangga karna hal itu dapat menyebabkan selera makan jamaah haji.
3. Pelayanan Bandara²²

Dalam rangka ketertiban, kenyamanan, dan keamanan di bandara dilakukan pelayanan yang meliputi:

²¹ Wahhab, wawancara oleh penulis, 15 Januari 2023, wawancara 4 Transkrip

²² Laporan Embarkasi Solo 2022

- a. Pada H-3 jam sebelum pesawat take off, PPIH Seksi Penimbangan dan Angkutan Barang Bawaan mengarahkan jamaah haji untuk keluar asrama menuju gedung SG3 untuk dilakukan pemeriksaan tas tentengan dengan x-ray oleh Petugas Angkasa pura II dan Bea cukai, X-ray tidak dilakukan di Bandara Halim Perdanakusuma disebabkan gedung dan ruangan tidak memungkinkan, Pada H-1,5 jam, jamaah haji sudah dalam dalam kondisi sterill setelah melalui proses X-ray
- b. Pemberangkatan jamaah haji menggunakan Bus Setiap kloter menggunakan 10 (sepuluh) unit bus ditambah 1 (satu) unit bus cadangan, dan ketika pemberangkatan jamaah ke bandara Adi Sumarmo ada Foreader/pengawalan oleh satu unit patwal dari dan dikawal oleh 1 unit mobil monitoring dari, 1 unit mobil Ambulance, 1 unit mobil petugas pemberangkatan dan jamaah transit PPIH Embarkasi, pemberangkatan jamaah haji dan asrama haji menuju Bandara Adi Sumarmo dilakukan 1 jam sebelum rencana penerbangan pesawat pesawat udara yang dipergunakan adalah pesawat terbang Garuda Indonesia.
- c. Panitia bidang kesehatanpun memberikan pelayanan kesehatan pada waktu jamaah berada di Bandara Adi Sumarmo melayani jemaah yang tiba-tiba sakit ketika di bandara, begitu juga pengamanan bandara untuk keamanan di Bandara Adi Sumarmo selama pemberangkatan jamaah haji tahun ini melibatkan unit-unit terkait, antara lain: TNI AU Lanud Halim Perdana Kusuma, Koramil, dan polisi. 91 Pelayanan yang diberikan PPIH terutama bagian kesehatan sangat baik karna PPIH bidang kesehatan melayani jamaah mulai dari pelayanan *One Stop Service*, pelayanan di asrama, sampai pelayanan bandara.

Kesiapan pesawat dipastikan terlebih dahulu dalam kondisi layak terbang sebelum koper dan jemaah masuk pesawat. Truk-truk pengangkut bagasi dikawal oleh Security PT. Gapura Angkasa masuk Apron melalui Gedung Kargo, selanjutnya truk-truk tersebut diparkir di halaman Gedung

Angkasa Pura Logistik untuk dibongkar bagasinya, keluar melalui Gedung Kargo, fleksibel untuk melihat kondisi di lapangan. Pemuatan bagasi dilakukan oleh petugas PT. Garuda Indonesia dan atau oleh personil Ground Handling yang ditunjuk oleh PT. Garuda Indonesia (PT. Gapura Angkasa). Bersamaan dengan pemuatan bagasi, jemaah calon haji juga memasuki pesawat. Pada saat kondisi cuaca cerah, rombongan bus jemaah calon haji ditempatkan (*standby*) di sebelah Barat Gedung Angkasa Pura Logistik menunggu koordinasi dari petugas AMC, untuk persiapan masuk ke Apron. Setelah clearance dari petugas AMC, rombongan bus dipandu mobil patroli security/AMC menuju ke pesawat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarip selaku Ketua Bidang Humas menjelaskan bahwa untuk masing-masing kelompok I dan II terdiri dari 4 unit bus. Rombongan bus kelompok pertama boarding, dilanjut dengan rombongan bus kelompok kedua. Setelah menurunkan jemaah, bus segera meninggalkan tempat menuju ke barat Gedung Angkasa Pura Logistik untuk kembali ke Asrama Haji menunggu clearance dari petugas AMC. Pada saat kondisi hujan, rombongan bus jemaah calon haji ditempatkan (*standby*) di sebelah Barat Gedung Angkasa Pura Logistik menunggu koordinasi dari petugas AMC untuk persiapan memasuki Apron. Setelah mendapat izin dari AMC, rombongan dipandu mobil patroli security menuju ke pesawat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok. Kelompok pertama terdiri 4 (empat) unit bus memasuki apron terlebih dahulu dan 4 (empat) unit bus berikutnya menunggu di barat Gedung Angkasa Pura Logistik. Kemudian 2 (dua) unit bus mendekati tangga pesawat bagian belakang dan disusul 2 (dua) unit bus mendekati tangga pesawat bagian depan. Setiap bus yang mendekati tangga pesawat dengan jarak kurang lebih 2 meter.²³ Setelah rombongan bus kelompok

²³ Sarip Sahrul, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, wawancara 7 transkrip

pertama selesai menurunkan jemaah calon haji bus segera meninggalkan tempat menuju ke barat Gedung Angkasa Pura Logistik/tempat lain yang ditentukan AMC kemudian disusul rombongan bus kedua dengan mengikuti formasi kelompok pertama. Setelah semua selesai bus kelompok II kembali menuju barat Gedung Angkasa Pura Logistik untuk kembali ke Asrama Haji menunggu Clearance petugas AMC.²⁴

b. Pelayanan Pemulangan

1. Pelayanan Bandara

Petugas PPIH Bidang Dokumen mendata jumlah jemaah Jawa Tengah dan DIY telah menerima pemulangan jemaah haji sebanyak 15.428 orang jemaah. Keseluruhan jemaah haji beserta petugas yang telah diberangkatkan melalui Embarkasi Solo (SOC) sebanyak 15.447 orang, sedangkan yang telah dipulangkan kembali ke tanah air melalui Debarkasi Solo (SOC) sebanyak 15.428 orang sebagaimana tabel tersebut. Terdapat selisih jumlah jemaah yang berangkat dan yang pulang kembali ke tanah air, yaitu 19 orang.

Perbedaan jumlah tersebut dikarenakan adanya jemaah haji yang wafat di tanah suci sebanyak 17 orang, wafat di pesawat 1 orang, dan 1 orang jemaah haji masih dirawat di Arab Saudi karena sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sarip Sahrul selaku Kepala Bidang Humas Sebelum mendarat di landasan Bandara Adi Soemarmo, keberadaan pesawat dipantau perjalanannya oleh Subbag Pulahta dan Subbag Humas (Sekretariat) untuk kemudian diinformasikan kepada Satgas bidang lain yang terkait. Persiapan penjemputan Jemaah di Bandara dilakukan oleh PPIH bidang terkait, sejak satu jam sebelum pesawat melakukan pendaratan menurut perkiraan. Monitoring keberadaan pesawat sejak keberangkatannya dari Bandara King Abdul Azis Jeddah (untuk Gelombang 1) dan dari Bandara Prince Amir Muhammad bin Abdul Azis (PAMAA) Madinah (untuk Gelombang 2) menuju Bandara Adi Soemarmo Solo dengan memanfaatkan website *flightradar24* (<http://www.flightradar24.com/>)

²⁴ Laporan Embarkasi 2022

dan juga mengacu pada informasi website PT. Garuda Indonesia (<http://hajiga.com/>) Pemulangan jemaah haji dari tanah suci penerbangannya bertolak dari Bandara King Abdul Azis Jeddah (JED) untuk Gelombang I dan dari Bandara Prince Amir Muhammad bin Abdul Azis Madinah (MED) untuk Gelombang II. Pesawat yang digunakan untuk mengangkut Jemaah haji asal Embarkasi Solo disediakan oleh maskapai Garuda Indonesia Airways (GIA) berjenis Airbus A330-941, dengan kapasitas 360 seat.²⁵ Gelombang I jemaah dipulangkan mulai tanggal 15 Juli s.d. 30 Juli 2022 untuk Kloter 01 s/d 21. Sedangkan Kloter 22 s/d Kloter 44 dipulangkan pada Gelombang II pada tanggal 31 Juli s.d. 14 Agustus 2022. Hal ini sesuai dengan teori tugas pokok pada Bidang Penerbangan. Adapun kegiatan Jemaah Haji saat kedatangan pesawat selama di Bandara sebagai berikut:²⁶

- a. Jemaah Haji turun dari pesawat langsung memasuki bus angkutan yang telah disediakan oleh PT. Garuda Indonesia untuk diberangkatkan ke Asrama Haji Donohudan dengan pengawalan *Avitacion Security* Bandara sampai di Gedung Kargo.
- b. Dari Gedung Angkasa Pura Logistik menuju Asrama Haji Donohudan pengawalan bus jemaah diserahkan ke Patwal Polsek Ngemplak/Polres Boyolali. Bagasi jemaah haji setelah dibongkar dari pesawat langsung dipindahkan ke pallet-pallet yang sudah disiapkan dan ditarik dengan baggase traktor untuk dibongkar dan dimasukkan dalam 2 unit truck cargo.
- c. Petugas Bea dan Cukai akan melakukan pemeriksaan pengawasan terhadap barang-barang tersebut sampai dengan proses di Asrama Haji Donohudan. Untuk proses penyelesaian Bea Cukai, Imigrasi, Karantina Kesehatan dan dokumen lainnya dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan.
- d. Jalur kendaraan angkatan Jemaah Haji dan angkatan bagasi pada saat pemulangan (Phase II) diatur dari Apron Utara Parking Stand Nomor: 1A,

²⁵ Sarip Sahrul, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, wawancara 7 transkrip

²⁶ Laporan Embarkasi 2022

8, 10 atau Parking Stand lain sesuai arahan AMC menyesuaikan kondisi *traffic* saat itu.

2. Pelayanan Asrama

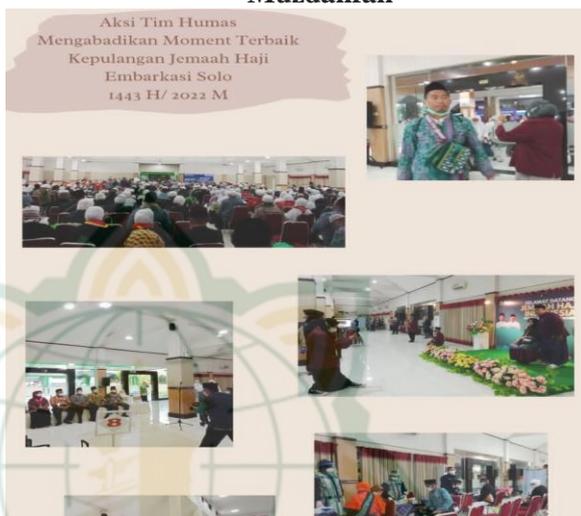
Tiba di Asrama Haji Donohudan, jemaah haji diterima di Gedung Muzdalifah untuk dilakukan penyambutan jemaah haji pada tiap kloter. Selain PPIH Bidang Penerimaan Jemaah, beberapa pihak juga telah siap sedia menunggu kedatangan jemaah di Asrama Haji, antara lain Pimpinan PPIH, Petugas Daerah (Kemenag Kabupaten/Kota atau Pemda), Tim Kesehatan, Satgas Bidang Pembinaan, Tim Bea & Cukai maupun tamu-tamu lain. Setiap jemaah haji juga telah disediakan sajian makanan ringan oleh Bidang Akomodasi dan pihak Katering. Setibanya di Asrama Haji, seluruh jemaah haji yang tergabung dalam SOC dilakukan proses pemeriksaan oleh Tim Kesehatan PPIH Embarkasi Solo. Pemeriksaan dilakukan di gedung Muzdalifah sesaat setelah jemaah turun dari bus. Adapun pemeriksaan yang dilakukan meliputi pengecekan suhu tubuh menggunakan alat bantu scan untuk menandai jemaah haji yang dicurigai membawa (*carier*) virus Mers-Cov serta pemeriksaan swab antigen untuk mengetahui tertularnya virus Covid-19. Jemaah yang dilakukan pemeriksaan swab antigen awalnya (kloter 1 sd 9) hanya sampel, sekitar 10 % (sepuluh persen) dari jumlah total setiap kloternya, namun mulai kloter 10 semua jemaah haji dilakukan swab antigen.

Semua jemaah yang hasil pemeriksaannya positif, diambil langkah segera dikembalikan ke daerah asal dengan menggunakan ambulans, setelah sebelumnya dilakukan koordinasi dengan petugas daerah dan pihak Dinas Kesehatan Kabupaten, guna menyiapkan fasilitas dan prosedur karantina. Selanjutnya dilakukan upacara penyambutan kedatangan jemaah haji dan serah terima jemaah dari PPIH Debarkasi Solo (SOC) kepada Petugas Daerah. Proses akhir kegiatan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan adalah penjemputan jemaah haji pulang menuju daerah asal. Jemaah haji yang sudah tiba di Asrama Haji Donohudan dijemput oleh Panitia Daerah Kankemenag Kabupaten/Kota dari daerah

keberangkatannya masing-masing jemaah. Sebelum Jemaah haji pulang, di Gedung Muzdalifah dilakukan upacara serah terima dari PPIH kepada Petugas Daerah Kabupaten/Kota Prosesnya adalah sebagai berikut:

- 1) Setibanya jemaah haji di Asrama, dilakukan pemeriksaan swab antigen di Gedung Jeddah.
- 2) Jamaah yang sudah melakukan swab diberi tanda tinta pada salah satu jari tangannya dan mendapatkan kartu K3JH, setelahnya jemaah memasuki Gedung Muzdalifah.
- 3) Prosesi penyambutan di Gedung Muzdalifah:
 - a. Rangkaian acara pelepasan jemaah haji diawali dengan Doa Syukur, penyerahan jemaah haji oleh PPIH, penerimaan Jemaah oleh Petugas Daerah.
 - b. Pada saat yang bersamaan, dilakukan penandatanganan berita acara serah terima jemaah haji dari PPIH SOC ke Panitia Haji Daerah Kankemenag Kabupaten/Kota.
 - c. Bus/Armada penjemput jemaah haji dari daerah, mengantarkan jemaah haji pulang ke daerahnya masing-masing sesuai dengan daerah keberangkatannya.
 - d. Setiap kloter disediakan 8 bus utama dan 1 bus cadangan bagi kloter yang penuh dari satu daerah yang sama, dan 2 armada mobil ambulans. Setiap bus berisi 1 rombongan atau 45 orang jemaah haji.
 - e. Bagi jemaah haji dari daerah yang tidak tergabung secara penuh satu kloter maka jumlah armada/bus menyesuaikan dengan kapasitasnya.
 - f. Kepulangan jemaah ke daerah dikawal oleh *voorijder* Polres masing-masing. Dalam acara serah terima jemaah haji dari PPIH Embarkasi Solo ke Petugas daerah ada sesi *photoboth* bagi jemaah yang menginginkan foto bersama gambar Bapak Presiden Jokowi dan Wakil Presiden dengan tulisan selamat datang jemaah haji Indonesia yang di *handle* oleh tim humas.

**Gambar 4.1 Tim Humas
Mengabadikan momen jemaah haji di
Photoboth dan di dalam Gedung
Muzdalifah**



Pada Penyambutan jemaah haji di Embarkasi Solo Kloter Pertama, Pesawat GIA-6201 yang membawa jemaah haji Kloter SOC-01 landing pada pukul 22:45 WIB di Bandara Adi Soemarmo Solo (SOC). Semula Kloter SOC-01 direncanakan landing pada pukul 22:15 WIB, namun karena kepadatan penerbangan di Bandara King Abdul Azis Jeddah (JED), sehingga pesawat mengalami keterlambatan 30 menit. Kedatangan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan disambut dengan seremonial acara yang dihadiri oleh beberapa pejabat dari jajaran instansi terkait, diantaranya adalah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Wakil Gubernur Provinsi Jawa Tengah), jajaran Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Bupati Pati, Sekjen Kemenkes RI, PPIH Embarkasi Solo dan Kepala Kankemenag Kabupaten Pati. Upacara Penyambutan dimulai pada pukul 23.45 WIB dengan bacaan ummul kitab yang merupakan pembuka acara oleh Pembawa Acara. Berikutnya Laporan Penyelenggaraan oleh Kepala Kanwil Provinsi DIY selaku Wakil Ketua PPIH SOC yang disampaikan oleh Dr. H. Masmin Afif, M. AG, sekaligus

penyerahan jemaah haji kepada Petugas/Panitia Daerah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Dalam sambutannya, Wakil Ketua PPIH SOC mengucapkan selamat datang dan selamat telah selesai menjalankan ibadah haji semoga menjadi haji yang mabrur, kepada jemaah haji diharapkan dapat bergabung dengan komunitas haji (IPHI) dan menghimbau untuk tidak menceritakan yang buruk kepada keluarga atau teman, namun sebaliknya ceritakanlah hal yang baik-baik saja, yang bisa menjadi motivasi bagi orang lain untuk menunaikan ibadah haji. Dilanjutkan dengan sambutan dari Wakil Gubernur Jawa Tengah oleh Taj Yasin Maimoen, dalam sambutannya beliau mengucapkan selamat datang, semoga semuanya sehat selalu dan mudah-mudahan ibadah haji yang telah dijalankan menghantarkan kepada kemabruran. Taj Yasin berpesan bahwasanya setelah menunaikan ibadah haji bukan berarti tugas dan kewajiban jemaah haji telah selesai, justru predikat haji atau hajjah yang disandangnya dituntut untuk menunjukkan keteladanan bagi masyarakat di sekitarnya dan Taj Yasin juga berharap para jemaah menjadi agen perubahan dalam dinamika kehidupan yang lebih nyata, perubahan yang lebih baik dalam konteks hablumminallah dan hablumminannas. Sambutan penerimaan terakhir disampaikan dari Plh. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, H. Wahib Arbani, S.AG., M.AG. Selanjutnya sambutan Penerimaan dari Bupati Kab. Pati H. Haryanto, SH., MH., M.SI serta ditutup dengan do'a bersama yang dipimpin oleh TPIHI Kloter 01.

Petugas haji 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.

Pelayanan PPIH ini sudah sesuai dengan teori dari Kasmir yakni tersedianya petugas haji yang baik, mampu melayani dengan cepat dan berusaha memahami kebutuhan jemaah, petugas haji yang ada di Embarkasi Solo sudah mampu menjadi petugas haji yang baik karena petugas haji disana pandai diajak berbicara serta pintar, sopan dan ramah, kenyamanan jemaah sangat tergantung pada petugas haji yang mampu melayani jemaah dengan baik.

Hal ini dibuktikan dengan adanya petugas per bidang sehingga PPIH mampu melaksanakan tugasnya masing-masing ada bidang kesehatan, bidang pembinaan, bidang humas, bidang penerimaan dan pemberangkatan, bea cukai, bidang penerbangan semua itu dilakukan dengan penuh tanggung jawab dari awal hingga akhir, hal ini membuktikan bahwa pelayanan PPIH ini memiliki petugas haji yang baik serta bertanggungjawab dari awal hingga akhir, serta respon jemaah tidak ada yang mengecewakan dalam hal pelayanan di Embarkasi Solo, semua jemaah merasa senang, puas dan nyaman.

3. Faktor Penghambat dan pendukung Pelayanan Pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo

Dalam Setiap tahun penyelenggaraan haji selalu saja menghadapi masalah baik yang baru maupun masalah-masalah yang sama dari tahun-tahun sebelumnya. Meski demikian bukan berarti tidak ada upaya perbaikan dan peningkatan mutu penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan haji tahun ini semakin spesial, selain merupakan penyelenggaraan perdana setelah wabah pandemi Covid-19, juga karena adanya kebijakan pengurangan kuota hingga 50-60% dari kuota normal, sehingga diperlukan penanganan khusus yang tentunya akan ditemukan beberapa masalah baru.

Dalam hambatan hambatan ini juga dikarenakan faktor pendidikan berbeda-beda atau latar belakang berbeda-beda, maksudnya dalam hal memberikan materi kepada jemaah ada jemaah yang langsung memahami ada yang sulit dalam memahami, ini juga menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan, tetapi pihak petugas haji jika masih ada jemaah yang

sulit dalam memahami akan dijelaskan sesuai apa yang dibutuhkan.

Pada waktu pemulangan jemaah pedagang-pedagang asongan juga memasuki area depan Gedung Muzdalifah untuk menawarkan dagangan-dagangannya seperti air zam-zam, kurma, boneka atau oleh-oleh khas arab lainnya sehingga hal ini menjadikan pemulangan jemaah tidak kondusif karena banyak jemaah yang tertarik akan tawaran para penjual karena kebanyakan dari jemaah membeli untuk sanak saudara, ini dapat mengganggu keberangkatan bus untuk kembali ke daerah masing-masing.

Banyak jemaah yang tidak sabar dalam mengantri foto di *Photoboth* hal ini menyebabkan saling dorong satu jemaah dengan jemaah yang lain, tetapi hal ini langsung disikapi oleh bidang humas agar mau mengantri kebelakang dan jika ingin meminta foto harus menyerahkan handphone milik pribadi kepada tim humas, tim humas hanya menerima handphone dari jemaah jika antrian foto sudah mendekati *Photoboth* hal ini dilakukan agar jemaah mau mengantri dan tidak ada saling dorong satu sama lain. Dan banyak jemaah yang ingin segera keluar karena ingin bertemu keluarga saat adanya *ceremony* penyerahan jemaah dari PPIH Embarkasi ke petugas haji daerah hal ini menyebabkan perdebatan antara jemaah haji dengan PPIH, karena tidak dibolehkannya keluar sebelum selesai acara.

Faktor pendukung dalam pelayanan ini adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tidur, masjid, toilet semua sudah tersedia di Asrama Haji Donohudan Solo, dan adanya kerjasama dan koordinasi antar PPIH internal dan petugas lainnya.

Dalam melaksanakan tugasnya PPIH harus mampu menyesuaikan kendala-kendala dalam sebuah pelayanan, terutama dalam hal sarana dan prasarana, SDM harus sesuai dengan sarana dan prasarana yang dimiliki. Jika sarana dan prasarana sudah terpenuhi maka akan menjadi pelayanan yang baik dan dapat memuaskan jemaah haji.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Kasmir yakni tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang ada di Embarkasi Solo, pada dasarnya jemaah harus diperhatikan dalam pelayanan kualitas dan kuantitas serta sumber daya manusia, yakni dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti adanya ruang tunggu, ruang menerima jemaah harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai sehingga jemaah haji merasa nyaman dan

puas akan sarana dan prasarana tersebut, hal ini penting bagi jemaah karena kepuasan jemaah terletak pada fasilitas yang disediakan.

Di Embarkasi Solo sudah memenuhi sarana prasarana yakni sudah ada toilet, kamar tidur yang memadai, masjid, AC disetiap ruangan, adanya penghambat yakni para pedagang yang tidak tertib membuat PPIH terhalang dalam melayani jemaah, tetapi hal ini langsung disikapi dengan baik dan sudah ada solusinya, ini menunjukkan kesesuaian teori menurut Kasmir yakni adanya petugas haji yang baik karena setiap ada masalah dalam pelayanan, para PPIH mampu menyikapi dengan baik dan adanya solusi yang tepat.

