

STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA

MUHAMMAD ALI YUSNI ¹

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan ibadah haji. Pokok masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah bagaimana konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kota Samarinda sebagai Pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan maksimal meliputi pelayanan teknis bagi calon jamaah haji, antara lain : pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan jamaah haji maupun bimbingan pasca haji.

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan, bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan amanat pemerintah serta pada pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan professional oleh pegawai kemenag Samarinda.

Kata Kunci : Pelayanan Haji, Kementerian Agama Kota Samarinda

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh

¹Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh (Muhammad Ali Yusni) Mahasiswa tingkat Akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aliyIP08@yahoo.com

dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Dilatarbelakangi dengan adanya kenyataan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus terjadi peningkatan pendaftaran jemaah haji. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan. Bagaimana pelayanan haji yang diberikan kepada jemaah haji dan calon jemaah haji di Kota Samarinda ?

Tujuan yang dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal pelayanan haji sudah baik atau belum maksimal.
2. Selain itu, upaya apa saja yg dilakukan penyelenggara ibadah haji untuk meningkatkan kualitas pelayan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarinda.

Manfaat yang bisa dikemukakan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pelayanan prima khususnya pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Samarinda bisa menjadi acuan agar bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan dan informasi yang berkaitan dengan masalah haji.
2. Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.

3. Diharapkan dapat memberi sumbangsih bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan serta bahan penelitian bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan / atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa Inggris ada 2, yaitu *administering* dalam *administration* dan *servicing* dalam *servis*. Konsep *adminitration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (*servis*) sebaliknya. Bahasa Inggris *services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (*output*, layanan, hasil layanan).

Menurut Barata (2003:11) dalam konsep pelayanan, di kenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyediaan layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pelayanan Publik

Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN)

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2006:84), “pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Standar Pelayanan Publik

Di inggris juga di perkenalkan *service First the New Charter Programme*, yang berisi 9 prinsip penyedian pelayanan publik yang merupakan wujud dari visi pemerintah yang di laksanakan oleh setiap pegawai negeri. Prinsip – prinsip tersebut adalah :

1. Menentukan standar pelayanan;
2. Bersikap terbuka dan menyediakan informasi selengkapya;
3. Berkonsultasi dan terlibat;

4. Mendorong akses dan pilihan;
5. Memperlakukan semua secara adil;
6. Mengembalikan ke jalan yang benar ketika terjadi kesalahan;
7. Memanfaatkan sumberdaya secara efektif;
8. Inovatif dan memperbaiki ; dan
9. Bekerja sama dengan penyediaan layanan lainnya.

Di indonesia, upaya yang menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti :

1. Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perijinan di bidang usaha,
2. Surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.
3. Inpres No 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.
4. Surat edaran menko wasbangpan No. 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah – langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat. Intruksi mendagri no. 20/1996.
5. Surat edaran menkowasbangpan no. 56/MK. Wasbangpan/6/98; surat menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga surat edaran mandagri No. 503/125/PUOD/1999 yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.
6. Kep. Menpan NO. 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum
7. Surat edaran depdagri No. 100/757/OTDA tentang pelaksanaan kewenangan wajib dan standar pelayanan minimum, pada tahun 2002
8. Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagai mana yang di maksud masih lebih banyak berada pada tingkat Konseptual, sedangkan inflementasinya masih jauh dari harapan.

Pentingnya Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting.

Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

Pengertian Haji

Menurut Bahasa

Haji berasal dari bahasa Arab, bisa diartikan dengan *tujuan, jalan-jalan* dan *bolak-balik*. Namun tujuan, jalan-jalan dan bolak-balik yang dimaksudkan adalah ke ka'bah di Masjidil haram baitullah makkatul mukarromah Saudi Arabia.

Menurut Istilah

Istilah haji sesuai dengan perkembangan zaman, terbagi menjadi dua pemahaman besar, yaitu:

1. Pemahaman Umum:

Pada umumnya para faqih sepakat bahwa haji adalah ritual wisata ibadah ke Ka'bah di Masjidil Haram baitullah makkatul mukarromah Saudi Arabia, dengan memenuhi segala rukun dan syarat yang telah ditentukan syari'at Islam berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits shohih

2. Pemahaman Khusus Versi Indonesia:

Di Indonesia, istilah haji diperuntukkan bagi muslim dan muslimah yang telah pergi naik haji ke baitullah Makkatul Mukarromah Saudi Arabia. Jika mereka lelaki pantas dipanggil abang, maka dipanggil dia menjadi bang haji atau bung haji. Jika setingkat bapak, maka disebut sebagai pak haji. Jika mereka perempuan, setingkat kakak dipanggil kak haji. Jika setingkat ibu dipanggil ibu haji, tante haji, wak haji, dll, dsb, dst. Haji sebagai julukan atau gelar spiritual bagi mereka yang telah naik haji, ditabalkan di depan nama sederetan dengan gelar lain yang dimilikinya.

Penyelenggaraan Ibadah haji

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji adalah: "Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji".

Sementara itu dalam Pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa: "penyelenggaraan

ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.”

Taufik Kamil menyatakan bahwa penyelenggaraan haji adalah : “Suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan umrah. Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu kepada prinsip-prinsip manajemen modern, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji kepada calon jamaah haji / jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi yang terdiri dari pendaftaran, penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengurusan paspor dan pemvisaan, pembinaan/bimbingan kepada calon jamaah haji, rekrutment dan pengorganisasian petugas haji, Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, konsumsi, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, sampai pembinaan pasca haji.

Definisi Konsepsional

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda adalah suatu kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan segala hal tentang haji dimana dalam hal ini memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji, mulai dari pendaftaran awal, pembinaan yang mencakup manasik dan uji kesehatan, serta pemberangkatan sampai pada kepulauan jamaah haji ke daerah masing-masing.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan menggunakan beberapa cara :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku – buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :
 - a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan – keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian skripsi ini.
 - c. Penelitian dokumen yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis

Metode Penelitian

Jenis penelitian Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu memaparkan dan menggambarkan pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda.

Miles dan Huberman (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus Penelitian

Berdasarkan pengertian pada definisi konsep maka penulis memfokuskan penelitian pada Kementerian Agama Kantor Kota Samarinda yaitu dengan melihat beberapa hal yang dianggap penting. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haji kepada masyarakat dalam hal ini calon jemaah haji, yakni Pelayanan Haji di Kemenag Kota Samarinda, meliputi :

- a. Prosedural Pendaftaran Haji
- b. Bimbingan Manasik Haji
- c. Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji
- d. Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Kota Samarinda
- e. Kepulangan Jamaah Haji Kota Samarinda

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda

Pelayanan haji adalah pelayanan publik dibidang keagamaan yang berkenaan dengan *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam dan menjalankan ibadah haji sebagai rukun Islam yang kelima. Berkenaan dengan *development service* , pelayanan haji berkenaan dengan pembinaan jamaah haji baik sebelum melaksanakan ibadah berupa manasik haji yang dilaksanakan di tanah air maupun bimbingan ibadah pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Terkait dengan *protective service*, maka pelayanan haji adalah pelayanan secara umum yang menunjang lancarnya pelaksanaan ibadah haji, mulai dari pelayanan administratif, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, serta perlindungan jamaah haji sebagai warga negara Indonesia di Arab Saudi.

Setiap kegiatan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009.

Adanya regulasi yang memberikan amanah profesionalisme dan pemberian pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji serta fakta layanan yang diberikan masih mendapatkan sorotan, menjadi sangat menarik untuk diteliti, khususnya berkenaan dengan tingkat kepuasan jamaah haji atas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh kementerian agama. Salah satu institusi Kemenag yang menyelenggarakan pelayanan haji adalah kantor Kemenag Kota Samarinda. Penelitian mengenai tingkat kepuasan jamaah haji menjadi sangat penting, terutama untuk mengetahui problem yang dihadapi seputar pelayanan terhadap jamaah haji serta untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan kementerian agama.

Visi Dan Misi Seksi Penyelenggaraan Haji Kementerian Agama Kota Samarinda

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Samarinda, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kota Samarinda memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : Terwujudnya efektivitas pelaksanaan pendaftaran Jamaah Haji dan pembinaan serta pemberangkatan dan pemulangan Jamaah Haji dengan nyaman dan adil kepada masyarakat muslim Kota Samarinda setiap tahunnya yang mengacu pada perundang-undangan yang berlaku.

Misi :

1. Meningkatkan kualitas penyuluhan haji dan umrah
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji.
3. Optimalisasi pelayanan dokumen haji
4. Intensifikasi pembinaan haji
5. Intensifikasi koordinasi penyelenggara ibadah haji (pemberangkatan dan pemulangan)
6. Optimalisasi pembinaan KUA, KBIH, Trevel Haji khusus dalam pelayanan haji.
7. Meningkatkan kualitas pembinaan pasca haji.

Prosedural Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:

- a. Jamaah Haji menyerahkan persyaratan pendaftaran haji kepada petugas Kantor Kementerian Kota Samarinda untuk diverifikasi kelengkapannya
- b. Jamaah Haji mengisi formulir pendaftaran haji dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda untuk didaftarkan ke dalam SISKOHAT dan penerbitan bukti pendaftaran haji
- c. Jamaah Haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang sudah ditandatangani dan dibubuhi cap dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda untuk diserahkan kepada BPS BPIH
- d. Jamaah Haji membayar setoran awal BPIH pada rekening Menteri melalui BPS BPIH sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri

- e. BPS BPIH akan menerbitkan bukti setoran awal sebanyak 5 (lima) lembar dengan rincian sebagai berikut :
 1. Lembar pertama bermaterai Rp. 6000, untuk calon jamaah haji
 2. Lembar kedua untuk BPS BPIH
 3. Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda
 4. Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 5. Lembar kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- f. Bukti setoran awal BPIH wajib mencantumkan nomor porsi, ditandatangani dan dibubuhi cap dinas oleh BPS BPIH, dan masing-masing diberi pas foto ukuran 3x4 cm.
- g. BPS BPIH menyerahkan lembar ketiga, keempat, dan kelima bukti setoran awal BPIH ke Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah pembayaran setoran BPIH.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, dalam hal prosedural pendaftaran sudah sangat baik. Sehingga calon jamaah haji dapat menjalankan prosedural dengan baik dan benar.

Bimbingan Manasik Haji

Berdasarkan Surat dari Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Timur Nomor : Dt. VII.I/1/Hj.01/2897/2012 tertanggal 15 Juni 2012, tentang Bimbingan Calon Jamaah Haji Tahun 1433 H / 2012 M.

Bimbingan kepada calon jamaah haji dilaksanakan melalui beberapa kegiatan:

A. Bimbingan Manasik Haji Massal

Bimbingan manasik massal dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dengan tujuan agar dapat memberikan bekal awal dan pengetahuan tentang rangkaian kegiatan ibadah haji kepada seluruh calon jamaah haji yang akan diberangkatkan pada musim haji dan telah masuk kuota Tahun 2013.

Bimbingan manasik haji massal dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali pertemuan dengan materi sebagai berikut :

1. Bimbingan Massal I, yaitu Kebijakan pemerintah tentang perhajian (bimbingan manasik dan bimbingan kesehatan)
2. Bimbingan Massal II, yaitu :
 - a. Pembentukan kelompok bimbingan (kloter bayangan) , ketua regu dan ketua rombongan.
 - b. Bimbingan Perjalanan Haji.
 - c. Keselamatan penerbangan.
3. Bimbingan Massal III, yaitu : peragaan manasik haji (latihan operasional)

4. Bimbingan Massal IV, yaitu : konsolidasi kloter dan perlengkapan dan perlengkapan barang bawaan.

B. Bimbingan Manasik Tingkat Kecamatan

Untuk bimbingan manasik tingkat Kecamatan diselenggarakan oleh KUA Kecamatan. Untuk kegiatan pelaksanaan dan pertanggungjawaban sepenuhnya diserahkan kepada tiap-tiap KUA Kecamatan. Bimbingan manasik tingkat kecamatan dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali pertemuan dengan materi sebagai berikut :

1. Pertemuan I, yaitu : panduan perjalanan haji meliputi kegiatan di Tanah Air dan kegiatan di Arab Saudi serta kesehatan dalam pelaksanaan ibadah haji.
2. Pertemuan II, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi akhlakul karimah, adat istiadat bangsa arab, niat haji.
3. Pertemuan III, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi thawaf, sa'I, dan wukuf di Arafah serta peragaan.
4. Pertemuan IV, yaitu : bimbingan manasik haji meliputi mabit di Mina, lontar jumrah, thawaf ifadhah dan wada serta peragaan.
5. Pertemuan V, yaitu : peragaan manasik haji meliputi thawaf, sa'I, wukuf di Arafah dan lontar jumrah.
6. Pertemuan VI, yaitu : peragaan manasik haji lanjutan, treveling meliputi informasi kegiatan di pesawat dan sholat dalam safar, hikmah, dan pelestarian haji mabrur

Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji

Pelayanan Kesehatan dimaksud meliputi kegiatan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji yang diikuti dengan bimbingan dan penyuluhan kesehatan, yang diselenggarakan di Puskesmas, Rumah Sakit dan dalam perjalanan dikelompok terbang dan selama di Arab Saudi melalui pelayanan kesehatan di BPHI Daker dan BPHI Sektor.

Pelaksanaan kesehatan jemaah haji diselenggarakan secara kontinum dan komprehensif melalui dua tahapan. Tahapan pemeriksaan merupakan urutan kronologis agar terselenggara secara efektif-efisian, serta memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi penyelenggaraan kesehatan haji. Penyelenggaraan menjadi tanggungjawab Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota dengan memanfaatkan sarana pelayanan medis Puskesmas dan Rumah Sakit.

Pemeriksaan Kesehatan Tahap Pertama merupakan pemeriksaan kesehatan bagi seluruh jemaah haji di Puskesmas untuk mendapatkan data kesehatan bagi upaya-upaya perawatan dan pemeliharaan, serta pembinaan dan perlindungan. Pelaksanaannya dilakukan oleh Tim Pemeriksa Kesehatan Haji Puskesmas.

Pemeriksaan Kesehatan Tahap Kedua merupakan pemeriksaan yang dilakukan untuk memperoleh data status kesehatan terkini bagi pemantauan dan

evaluasi upaya perawatan, pemeliharaan, pembinaan dan perlindungan, serta rekomendasi penetapan status kelaikan pemberangkatan haji. Bagi jemaah haji Non-RISTI, data kesehatan dapat diperoleh dari pemeriksaan dalam rangka perawatan dan pemeliharaan kesehatan yang dilakukan oleh Dokter. Bagi jemaah haji RISTI, data kesehatan diperoleh dari pemeriksaan rujukan ke Rumah Sakit.

Pemberangkatan Dan Kepulangan Jamaah Haji

Waktu pemberangkatan dan pemulangan masing-masing antara 10 s.d. 20 hari yang dibagi dua gelombang, yaitu Gelombang I antara 10 hari dan Gelombang II : 10 hari.

1. Pemberangkatan sebagian jemaah haji Gelombang I mendarat di Madinah, dan sebagian lagi mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat.
2. Pemulangan sebagian jemaah haji Gelombang II diterbangkan dari Madinah, dan sebagian lagi melalui Jeddah ke Indonesia.
3. Masa tinggal di Arab Saudi selama 39 s.d. 41 hari.
4. Jemaah haji diberangkatkan dari 11 Embarkasi, yaitu : Embarkasi Banda Aceh, Embarkasi Medan, Embarkasi Batam, Embarkasi Padang, Embarkasi Palembang, Embarkasi Jakarta (Pondok Gede dan Bekasi), Embarkasi Solo, Embarkasi Surabaya, Embarkasi Banjarmasin, Embarkasi Balikpapan, dan Embarkasi Makassar.

Dalam rangka persiapan pemberangkatan dan pemulangan telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan instansi terkait sebanyak dua kali dengan mengambil tempat di ruang sekretariat daerah Kota Samarinda yang terdiri dari beberapa unsur terkait, yaitu:

1. Kanwil Kemenag Prov. Kaltim
2. Pemerintah Kota Samarinda
3. Poltabes Kota Samarinda
4. Dinas Perhubungan Kota Samarinda
5. Kantor Satpol PP Kota Samarinda
6. Pengelola GOR Segiri Kota Samarinda
7. Pengusaha transportasi Jahe Raya Samarinda
8. Kantor Kesehatan Kota Samarinda
9. Badan Pengelola Asrama Haji Batakan Balikpapan
10. BPS – BPIH se Kota Samarinda

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebageaian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang tercantum di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.

Untuk prosedural pendaftaran juga sudah sangat baik dan calon jamaah haji sudah mampu memahami aturan yang ada. Selain itu untuk bimbingan manasik, mungkin waktu yang disediakan bisa lebih lama. Agar para jamaah haji bisa lebih memahami secara detail materi yang disampaikan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda

Dalam hal bimbingan manasik haji sudah sangat baik karena dengan manasik yang dilaksanakan para jamaah selain mendapat materi tentang haji dan apa saja yang harus dilakukan selama di tanah air dan tanah suci, juga dapat bersilaturahmi dengan jamaah lain serta dapat saling kenal mengenal antar jamaah lainnya.

Lalu pemeriksaan kesehatam sudah cukup baik, karena seluruh jamaah dapat bekerja sama dengan baik. Sehingga tidak ada masalah yang cukup berarti. Para jamaah merasa kesehatannya diperhatikan, terlebih bagi para jamaah yang lanjut usia.

Lalu untuk pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji, sudah sangat baik. Sehingga para jamaah haji merasa sangat nyaman mulai keberangkatan awal hingga kembali ke daerah masing, selama di Tanah Air maupun di Tanah Suci.

Berbagai permasalahan di seputar penyelenggaraan ibadah haji itu, kita harapkan dapat terus dibenahi. Sudah selayaknya para tamu-tamu Allah itu, diberikan pelayanan yang terbaik, agar mereka semakin khusyuk dalam menjalankan ibadah haji.

Saran – Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Studi Tentang Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kantor Kemenag Samarinda.

Secara umum, apa yang telah dilakukan para pegawai sudah baik. Hanya saja ada beberapa kendala kecil yang perlu diperbaiki, semisal penyampaian

materi manasik haji yang masih sebagian jamaah saja dapat memahami dengan baik.

Waktu pelaksanaan manasik juga mungkin bisa ditambah, karena selain penyampaian materi manasik juga bisa dijadikan ajang silaturahmi bagi seluruh calon jamaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci.

Daftar Pustaka

- Al-Qaradhawi, Yusuf. 2003, *100 Tanya Jawab Seputar Haji, Umrah, dan Kurban*, Gema Insani Press, Jakarta.
- Barata, Atep Adya 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Gufron Ajib Mas'adi, M.A, 2001, *Bekal Menuju tanah suci Haji (menangkap makna fisik dan spiritual)*, PT RajaGrafindo, Jakarta
- Ishak Farid, 1999, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Muhammad Najmuddin Zuhdi & Muh. Luqman Arifin, 2008, *125 Masalah Haji*, Tiga Serangkai, Solo.
- Miles, Methew B. Dan A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI-Press: Jakarta.
- Moleong, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir, H. A. S. 2001, a). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Pututhena, M. shaleh 2007, *Historiografi Haji Indonesia*, PT. LkiS Pelangi Aksara, Yogyakarta.
- Segala Hal Tentang Haji dan Umrah* , 2010 , PT. Gelora Aksara Pratama (Penerbit Erlangga)
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. k. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan inflementasi*. Jakarta. PT. Bumi Angkasa.

Supriyanto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Syafie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta:Jakarta.

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta : Bayumedia Publik.

Dokumen-Dokumen

Anonim, 1996, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Aline ke IV

_____, 1999, Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, Citra Umbaran, Bandung.

_____, 2009 Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Citra Umabaran, Bandung

_____, 2008 Undang-undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Inpres No 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perijinan di bidang usaha,

Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kep. Menpan NO. 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum

Surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

Surut edaran menko wasbangpan No. 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah – langkah nyata memperbaiki pelayanan masyarakat. Intruksi mendagri no. 20/1996.

Surat edaran menkowasbangpan no. 56/MK. Wasbangpan/6/98; surat menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga surat edaran mandagri No. 503/125/PUOD/1999