STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) DALAM PENYELENGGARAAN HAJI REGULER DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA TAHUN 2018

Mufida Khalisa Rijkiyah¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Penyelenggaraan Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018 serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Penyelenggaraan Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. *Key Informant* penelitian ini adalah Kepala Seksi Haji dan Umrah, sedangkan *Informant* penelitian antara lain Staf JFU Pengelolaan Administrasi dan Dokumentasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Staf Seksi Haji dan Umrah dan Jamaah Haji Reguler Kementerian Agama Kota Samarinda 4 (empat) orang yang juga diperoleh melalui metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar pelayanan Minimum dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur, dalam hal tersebut dapat dilihat dalam pelayanan proses pendaftaran yang sudah didukung oleh fasilitas teknologi, Proses bimbingan manasik haji yang memberikan pengetahuan dan pemahaman dalam melaksanakan ibadah haji, Pelayanan transportasi yang memadai, Pelayanan kesehatan sudah dilakukan secara maksimal dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Perlindungan atau Keamanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji sudah di sediakan berupa jaminan asuransi dan pengawalan dari POLRI dan TNI, Administrasi dan Dokumen Haji sudah memenuhi persyaratan dapat dilihat dari tingkat kepuasan calon jamaah haji ketika pengurusan visa dan paspor. Faktor pendukungnya dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler berupa fasilitas yang mendukung dan pelayanan yang memuaskan, dan faktor penghambatnya faktor cuaca yang menghambat saat pelaksanaan praktek bimbingan manasik haji dan masih adanya pengeluaran biaya pribadi calon jamaah haji saat melakukan *medical check up*.

Kata Kunci: *Standar pelayanan, haji reguler.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mufidakrijkiyah@gmail.com

Pendahuluan

Adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji diharuskan adanya kualitas pelayanan (Sinambela, 2010 : 7-9). Selain itu dalam akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, maka diperlukan standar pelayanan minimum. Standar Pelayanan Minimum dalam organisasi Pemerintah sangat penting karena sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Oentarto, dkk, (2004:173) mengatakan bahwa standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi Pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen).

Salah satu bentuk standar pelayanan minimum (SPM) yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Peran Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggaran Ibadah Haji Reguler. Berdasarkan pada penyelenggaraan ibadah haji terdapat dua tipe yaitu, penyelenggaraan ibadah haji reguler dilakukan oleh pihak Departemen Agama dan penyelenggaraan ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh pihak swasta dengan pengawasan dari Kementerian Agama RI yang berlandaskan Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji baik secara Haji Reguler dan Haji Khusus. Dalam penyelenggaraan ibadah haji maka Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan kepastian keberangkatan dan kemudahan dalam pelayanan kepada jamaah haji.

Namun dalam praktiknya dalam penyelenggaraan ibadah Haji Reguler, mengenai Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 akan selalu memunculkan masalah, seperti daya tampung dan fasilitas pemondokan yang tidak memadai, transportasi antarjemput jamaah yang kacau, adanya pungutan yang tidak bertanggung jawab, distribusi catering yang kacau, penelantaran calon jamaah oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus, dan lain sebagainya. Adanya berbagai masalah tersebut sudah barang tentu memberikan dampak tidak baik bagi pemerintah dan jamaah. Pada prosesnya, Kementerian Agama Republik Indonesia (2012) menyebutkan bahwa peran Pemerintah dalam penyelenggaran Ibadah haji setiap tahun tak pernah lepas oleh kritik masyarakat.

Apabila dicermati, sejujurnya masih ditemui sejumlah permasalahan yang mewarnai penyelenggaran Ibadah Haji yang perlu dicermati, meliputi sistem pendaftaran calon jamaah haji yang dianggap masih menyisakan permasalahan. Besarnya kuota jamaah haji yang diberikan oleh Kerajaan Saudi Arabia kepada Indonesia ternyata tidak mampu mengakomodir jumlah calon jamaah haji yang ingin berangkat ke tanah suci. Hal ini berimbas terhadap semakin

membengkaknya daftar tunggu (*waiting list*) calon jamaah haji Indonesia yang kini mencapai sekitar 1,9 juta orang sementara kuota haji Indonesia setiap tahunnya hanya berkisar 211.000 orang (Rahman, 2013 : 3). Pengurus Ibadah Haji dan Umrah, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Timur, Abdul Manaf, menerangkan saat ini sudah ada regulasi untuk memperketat penyelenggaraan ibadah haji, yakni Peraturan Menteri Agama (PMA) 29 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 3 ayat A. Berisi, jamaah haji yang pernah berhaji, dapat mendaftar kembali menjadi jamaah haji setelah sepuluh tahun, dari keberangkatan terakhir. Sehingga, daftar tunggu bisa semakin pendek (Kemenag, 2018). Regulasi tersebut keluar karena terjadi sejumlah permasalahan. Pertama, renovasi Masjidilharam, Makkah, yang dimulai sejak 2013. Program dari Kerajaan Arab Saudi itu menyebabkan pemotongan kuota haji Indonesia dari 221.000 per tahun menjadi 168.000 pada 2016. Kedua, antusiasme tinggi masyarakat Indonesia untuk mendaftarkan diri menjadi calon jamaah haji reguler. Ini terjadi seiring perbaikan layanan haji yang terus dilakukan.

Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji. Seharusnya dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Haji Reguler, meliputi tujuh indikator yaitu (1)*Pendaftaran*, (2) *Bimbingan Ibadah Jamaah Haji Khusus*, (3) *Transportasi Jamaah Haji*, (4) *Akomodasi dan Konsumsi di Arab Saudi*, (5) *Kesehatan Jamaah Haji Reguler*, (6)*Perlindungan Jamaah Haji dan Petugas Haji*, (7) *Administrasi dan Dokumen Haji*, di harapkan dapat melayani jamaah haji Reguler sebisa mungkin, berjalan dengan efektif, aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Dengan uraian pada latar belakang yang terjadi diatas, penulis mengambil penelitian dalam indikator standar pelayanan minimum pada penyelenggaraan haji reguler di Kota Samarinda khususnya pada tahun 2018. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji. Maka penulis akan melaksanakan penelitian yang berjudul “Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda tahun 2018”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Istilah dalam pelayanan yang berasal dari kata “layan” berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan (Sinambela, 2010:4). Sejalan dengan kata publik yaitu masyarakat umum yang selayaknya diatur dan dilayani oleh Pemerintah sebagai administrator yang merupakan penguasa dalam pengaturan hukum tata negara (Joko, 2001: 269). Dengan kata lain, Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi

pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008:47). Memberikan pelayanan publik perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan kegiatan berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk peningkatan kualitas.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat maupun organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan sistem manajemen *strategik* dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Istianto, 2011: 37).

Dengan adanya kualitas pelayanan, maka calon jamaah haji tidak lagi meragukan akan pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan karena pelayanan yang berkualitas besar harapan untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah dan nama baik lembaga pun juga akan diketahui oleh calon jamaah haji.

Standar Pelayanan Minimum

Dari sisi konsep, menurut Oentarto, dkk, (2004:173) standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi Pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: pertama, bagi Pemerintah Daerah SPM dapat dijadikan sebagai tolak ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan. Kedua, bagi masyarakat SPM dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah (daerah).

Istilah standar pelayanan minimal banyak dijumpai dalam berbagai peraturan atau kebijakan diberbagai sektor, terutama sektor yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti keamanan, kesehatan, perhubungan, pendidikan dan termasuk dalam ibadah Haji. Standar pelayanan minimum dalam ibadah haji yaitu mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan para calon jamaah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan pun akan merasa diperhatikan, dan dipentingkan.

Standar pelayanan minimal cukup mulai dari perilaku, cara berkomunikasi dan sopan santun. Setelah itu mengatur tata cara pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh lembaga itu sendiri. Standar pelayanan minimal sangat membantu bagi lembaga untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah dan lebih memudahkan bagi mereka mengatur persyaratan-persyaratan yang akan dikumpulkan.

Pengertian Ibadah Haji

Ibadah Haji merupakan perjalanan jasmani dan rohani seorang muslim. Definisi Ibadah haji berdasarkan Pasal 1 angka (1) UU No. 13 Tahun 2008 menegaskan bahwa “*Ibadah haji adalah rukun islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya*”.

Oleh sebab itu, orang yang akan menjalaninya harus memiliki persiapan yang cukup, baik persiapan mental maupun fisik dan materi. Secara jasmani, mereka akan melakukan perjalanan jauh yang melelahkan sehingga membutuhkan kekuatan fisik dan materi yang baik, sedangkan secara, rohani mereka akan mensucikan diri di hadapan Allah SWT. Menurut bahasa, haji berarti maksud atau tujuan pengertian secara istilah, ada beberapa pengertian yang dapat dikemukakan Rifai (2012) sebagai berikut;

- a) Dalam buku mengenai bimbingan manasik haji yang diterbitkan oleh Departemen Agama RI mengatur bahwa: Haji ialah berkunjung ke Baitullah (*Ka'bah*) untuk melakukan beberap amalan antara lain *wukuf, tawaf, sa'i*, dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT. dan mengharapkan ridhaNya.
- b) Muhammad Jawwad Mughni mengartikan haji sebagai bepergian dengan tujuan ke Baitullah yang suci untuk melaksanakan manasik (tata cara ibadah) tertentu.

Namun pada dasarnya, umat manusia sudah sejak lama mengenal dan melakukan kunjungan atau perjalanan spiritual dari suatu tempat ke tempat lain dalam rangka ibadah. Tradisi perjalanan spiritual seperti ini dapat ditemui dalam sejarah kehidupan masyarakat termasuk di belahan timur. Ibadah ini dimaksudkan agar manusia mampu mengenal jati diri membersihkan diri dan menyucikan jiwa mereka.

Selain itu, ibadah haji merupakan ibadah *mahdah*, dimana semua tata cara pelaksanaannya tergantung pada apa yang digariskan *Syar'i* (Allah dan Rasulnya). Umat islam tidak dapat menambah atau mengurangi syariat haji, kecuali sebatas pengembangan dari apa yang telah dijelaskan dalam Al-quran dan Sunnah.

Jemaah Haji

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima dan setiap umat Islam wajib melaksanakan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu, baik dari segi

materi, kesehatan maupun ilmu. Tidak ada umat Islam yang tidak menginginkan ibadah haji (ke Baitullah). Maka dari itu, banyak umat Islam yang selalu berusaha agar bisa melaksanakan ibadah haji sebagaimana yang diimpikan semua umat Islam. Perjalanan haji akan dilaksanakan bila memenuhi unsur-unsur pokok yaitu adanya calon haji yang *istitho'ah* secara syariah dan tentunya memiliki pengetahuan tentang manasik haji serta mampu dalam hal pembiayaan, transportasi, kelengkapan administrasi yaitu dokumen perjalanan untuk izin masuk ke negara Arab Saudi.

Setiap jamaah haji menginginkan haji yang mabrur. Namun tidak banyak yang memahami dengan benar, apa dan bagaimana haji mabrur tersebut. Haji mabrur dapat dijelaskan sebagai haji yang dapat disempurnakan segala ketentuan berdasarkan perintah Allah SWT dan Rasulullah SAW. Meskipun pada hakikatnya bahwa hanya Allah-lah yang menentukan dan mengetahui apakah diterima atau tidaknya haji yang kita tunaikan.

Dari pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa jamaah haji adalah sekelompok Warga Negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dan menyengaja untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah di antaranya *ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul* dengan niat untuk mendapat ridho Allah SWT.

Kementerian Agama

Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dahulu Departemen Agama Republik Indonesia, disingkat Depag RI) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama (Menag). Di bawah Menteri Agama terdapat beberapa pejabat eselon I yang membantu tugas-tugas Menteri sesuai bidangnya masing-masing diantaranya pejabat eselon I tersebut adalah Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang bertanggung jawab secara teknis tentang perencanaan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah baik di Tanah air maupun di Arab Saudi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Menteri Agama (PMA).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya (Sugiyono, 2010:15), Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini, maka penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis yang terdapat dalam buku atau file.

Fokus penelitian pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dalam Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018 adalah:

1. Standar pelayanan minimum (SPM) dalam penyelenggaraan haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda tahun 2018, dilihat dari indikatornya yang meliputi;
 - 1.1 Pendaftaran
 - 1.2 Bimbingan Ibadah Haji
 - 1.3 Pelayanan transportasi
 - 1.4 Pelayanan kesehatan Jemaah Haji
 - 1.5 Perlindungan atau keamanan
 - 1.6 Pengurusan Administrasi dan Dokumen Haji
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda tahun 2018.

Hasil Penelitian

Standar Pelayanan Minimum (SPM) Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Pendaftaran penyelenggaraan haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda tahun 2018

Mengenai standar pelayanan minimum penyelenggaraan Haji Reguler Kementerian Agama Kota Samarinda pada Tahun 2018 menjelaskan Dengan demikian bahwa Penyelenggara Haji Reguler Kementerian Agama Kota Samarinda telah memberikan pelayanan administrasi kepada jamaah haji dengan cukup baik. Proses pendaftaran sebagai syarat untuk melaksanakan ibadah Haji diatas telah dijelaskan bahwa semua diatur oleh pemerintah, dalam hal pelayanan publik penulis kaitkan dengan pendapat Agung kurniawan (2005:6), yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Maka standarisasi dari penelitian penulis menjelaskan bahwa pemerintah dalam hal pendaftaran jemaah haji Indonesia sudah melakukan sesuai dengan prosedural pelayanan publik dimana juga pelayana publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat pada hasil wawancara, jika dikaitkan dengan wawancara yang dilakukan penulis bahwa pelayanan yang di berikan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda berupa pelayanan pendaftaran untuk calon Jamaah Haji Reguler sudah memberikan pelayanan dengan maksimal dapat dilihat dari Jamaah Haji Reguler yang terdaftar dan telah berangkat pada tahun 2018 serta dari segi

mekanisme pendaftaran dan proses pelayanan pendaftaran dalam penyelenggaraan Haji Reguler Kota Samarinda Tahun 2018.

Bimbingan Manasik Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Bimbingan manasik haji dalam penyelenggaraan Haji Reguler yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda terhadap Jamaah Haji Reguler jika di kaitkan dengan pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2005:3) mendefinisikan bahwa pelayanan publik dapat merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menjadikan suatu pelayanan terhadap jemaah haji agar dalam melaksanakan ibadah haji dari awal berangkat sampai dengan kepulangannya kembali ke Indonesia dapat berjalan dengan baik, sehingga pemerintah betul-betul memberikan bimbingan sesuai dengan SOP dalam ketentuan terkait jemaah haji.

Kesimpulan dari pelayanan bimbingan Manasik Haji Reguler Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan maksimal yaitu dapat dilihat dari kepuasan jamaah terhadap pelayanan bimbingan manasik Haji Reguler Kota Samarinda berupa materi bimbingan manasik Haji Reguler untuk menambah pengetahuan dan pemahaman calon jamaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, praktek kegiatan thawaf dan Sa'i serta pelaksanaan ibadah haji mulai dari tanah air sampai di Arab Saudi dan kembali lagi ke daerah asal sesuai dengan aturan-aturan yang telah di tentukan oleh penyelenggara Haji Reguler.

Transportasi Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Pelayanan transportasi bagi jemaah haji dalam pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pelayanan publik menurut Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dari pendapat di atas dikaitkan dengan transportasi adalah pemerintah sudah memberikan pelayanan yang maksimal bagi jemaah haji reguler dalam kategori transportasi. Dengan demikian, dari hasil wawancara bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah memadai sehingga calon jamaah haji pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya transportasi yang disediakan maka tentu dapat memudahkan calon jamaah haji dalam beribadah Haji secara aman dan selamat.

Kesehatan Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi calon jamaah haji, seperti pemeriksaan rutin, terutama yang mempunyai penyakit khusus sehingga daya tahan tubuh calon jamaah tetap kuat dan dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan baik dan khusyuk.

Pelayanan publik dalam kesehatan bagi calon jamaah haji Indonesia jika dikaitkan dengan pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2005:3) mendefinisikan bahwa pelayanan publik dapat merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas dapat dikaitkan dengan pelayanan kesehatan, penyelenggaraan Haji Reguler oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah dilakukan pelayanan secara maksimal yaitu dapat dilihat dengan adanya kerja sama dengan Kementerian Kesehatan untuk mendukungnya pelayanan kepada Jemaah Haji terutama di bidang kesehatan baik pelayanan yang diberikan secara dasar, pelayanan penunjang maupun *spesialistik* contohnya vaksin yang didapatkan sebelum melakukan ibadah haji, serta himbauan dari pemerintah kepada Jemaah haji untuk menjaga kesehatan dan upaya pemerintah meningkatkan layanan penyelenggaraan Ibadah Haji.

Perlindungan Jemaah Haji dan Petugas Haji Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Dari hasil wawancara bahwa kantor Kementerian Agama Kota Samarinda telah memberikan pelayanan perlindungan dan keamanan kepada Jemaah haji dengan sangat mudah dan lancar menjalani ibadah haji.

Perlindungan jika dikaitkan dengan pelayanan publik bagi masyarakat umum yang selayaknya diatur dan dilayani oleh Pemerintah sebagai administrator yang merupakan penguasa dalam pengaturan hukum tata negara (Joko, 2001: 269). Dengan kata lain, Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Terkait dengan adanya perlindungan terhadap jamaah haji, maka Kementerian Agama Kota Samarinda sudah memberikan beberapa perlindungan yaitu berupa Asuransi Jiwa bagi Calon Jamaah Haji dan menyediakan perlindungan keamanan berupa pengawalan dari pihak POLRI dan TNI saat keberangkatan dan Kepulangan Jamaah.

Administrasi dan Dokumen Haji Penyelenggaraan Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018

Pelayanan administrasi dan dokumen umrah wajib dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda dalam bentuk:

- 1) Melakukan pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi Jemaah Haji
- 2) Melaporkan keberangkatan Jemaah Haji.
- 3) Melaporkan kedatangan dan kepulangan Jemaah Haji dari dan ke Arab Saudi kepada Kepala Kantor Misi Haji Indonesia di Arab Saudi
- 4) Melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pelayanan publik terkait dengan adanya administrasi dan dokumen-dokumen dalam teori pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dalam keputusan menteri dalam hal administrasi dan dokumen pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan jasa yang baik bagi jemaah haji dari awal pendaftaran hingga selesai dengan menggunakan SOP yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Administrasi dan dokumen terkait jemaah haji haruslah menggunakan SOP agar dalam hal proses hingga pelaksanaan dapat berjalan dengan baik, sehingga jemaah merasa terlayani dengan puas atas kinerja-kinerja pemerintah dalam hal jemaah haji Indonesia.

Faktor Pendukung dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda

1. Fasilitas yang memadai untuk penyelenggaraan haji reguler.
Fasilitas yang memadai dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler yaitu fasilitas yang mendukung proses pendaftaran haji reguler berupa computer, kamera, dan sidik jadi sehingga pendaftaran haji reguler berjalan dengan lancar. Untuk bimbingan manasik haji di dukung oleh fasilitas berupa alat peraga dan praktek yang diberikan secara maksimal serta transportasi pemberangkatan calon jemaah haji yang memadai dengan pelayanan yang memuaskan.
2. Pelayanan Kesehatan yang Maksimal
Pelayanan kesehatan yang maksimal menjadi faktor pendukung penyelenggaraan haji reguler yaitu adanya pelayanan kesehatan yang diberikan secara maksimal serta adanya kerja sama yang baik dari kementrian kesehatan dan calon jemaah haji.

3. Pelayanan Perlindungan dan Keamanan yang Terjamin.
Pelayanan Perlindungan dan keamanan menjadi salah satu faktor pendukung penyelenggaraan haji reguler yaitu berupa asuransi jiwa sehingga jamaah merasa terjamin akan keselamatan dan keamanan dalam pelaksanaan ibadah haji dikarenakan adanya pengawalan dari pihak TNI dan POLRI.
4. Sumber daya yang memadai.
Sumber daya yang memadai menjadi faktor pendukung yaitu adanya bimbingan yang diberikan kepada petugas sehingga penyelenggaraan haji reguler berjalan dengan lancar serta adanya administrasi dan dokumen haji dalam pengurusan visa dan paspor yang sangat mempermudah dalam pengurusan penyelenggara haji reguler. Wawancara untuk faktor pendukung point ke 4 (empat) sama dengan point ke 2 (Dua).

Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda

1. Cuaca yang tidak menentu.
Faktor cuaca menjadi faktor penghambat pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yaitu praktek bimbingan manasik haji yang dilakukan *out door* sehingga pada saat cuaca tidak mendukung praktek bimbingan manasik haji menjadi terhambat.
2. Usia jamaah haji yang sudah lanjut.
Usia jamaah yang sudah lanjut menjadi salah satu penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji dikarenakan adanya keterbatasan bagi calon jamaah haji yang lanjut usia untuk menghafal amalan dan doa pada saat persiapan pelaksanaan ibadah haji.
3. Biaya tambahan di luar dari Biaya Pelaksanaan Ibadah Haji (BPIH) .
Adanya pengeluaran biaya pribadi calon jamaah haji pada saat melakukan pelayanan kesehatan berupa *medical check up* dikarenakan *medical check up* tidak termasuk dalam BPIH sehingga merasa kesulitan dalam masalah keuangan. Dalam hal ini menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Haji reguler. Wawancara untuk faktor penghambat point ke 3 (empat) sama dengan point ke 2 (Dua).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Proses pendaftaran Penyelenggaraan Haji Reguler oleh Kementerian Agama Kota Samarinda berupa pelayanan pendaftaran untuk calon Jamaah Haji Reguler sudah memberikan pelayanan dengan maksimal dapat dilihat dari Jamaah Haji Reguler yang terdaftar dan telah berangkat pada tahun 2018 serta dari segi mekanisme pendaftaran dan proses pelayanan pendaftaran dalam penyelenggaraan Haji Reguler Kota Samarinda Tahun 2018.
2. Proses bimbingan dan pembinaan pelayanan bimbingan Manasik Haji Reguler Kementerian Agama Kota Samarinda dilakukan sebanyak 2 kali di tingkat

Kota dan 8 kali pada masing-masing Kecamatan tempat domisili calon jamaah haji. Bimbingan manasik Haji Reguler Kota Samarinda berupa bimbingan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman calon jamaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, praktek kegiatan Thawaf dan Sa'i serta pelaksanaan ibadah haji mulai dari tanah air sampai di Arab Saudi dan kembali lagi ke daerah asal sesuai dengan aturan-aturan yang telah di tentukan oleh penyelenggara Haji Reguler.

3. Pelayanan transportasi dalam penyelenggaraan Haji Reguler yang diberikan oleh Kementerian Agama kota Samarinda dilakukan melalui kerja sama dengan PT Jahe Raya untuk menyediakan 15 bus yang memiliki fasilitas yang nyaman sehingga calon jamaah haji pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan Haji Reguler oleh Kementerian Agama kota Samarinda dilakukan melalui kerja sama dengan Kementrian Kesehatan untuk mendukungnya pelayanan kepada Jemaah Haji terutama di bidang kesehatan baik pelayanan yang diberikan secara dasar, pelayanan penunjang maupun *spesialistik* contohnya vaksin yang didapatkan sebelum melakukan ibadah haji, serta himbauan dari pemerintah kepada Jemaah haji untuk menjaga kesehatan dan upaya pemerintah meningkatkan layanan penyelenggaraan Ibadah Haji.
5. Perlindungan atau Keamanan dalam penyelenggaraan Haji Reguler oleh Kementerian Agama kota Samarinda, Terkait dengan adanya perlindungan terhadap jamaah haji, Kementerian Agama Kota Samarinda sudah memberikan beberapa perlindungan yaitu berupa Asuransi Jiwa bagi Calon Jamaah Haji dan menyediakan perlindungan keamanan berupa pengawalan dari pihak POLRI dan TNI saat keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji Reguler.
6. Administrasi dan Dokumen Haji dalam penyelenggaraan Haji Reguler oleh Kementerian Agama kota Samarinda sudah memenuhi persyaratan dapat dilihat dari tingkat kepuasan calon jamaah haji yang mendapatkan pelayanan dengan kemudahan ketika pengurusan visa dan paspor untuk kelengkapan dan persiapan dalam pelaksanaan Ibadah Haji Reguler.
7. Faktor pendukung dalam penyelenggaraan ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Samarinda ada beberapa faktor pendukung yaitu Fasilitas yang memadai untuk penyelenggaraan haji reguler, Pelayanan Kesehatan yang Maksimal, Pelayanan Perlindungan dan Keamanan yang Terjamin dan Sumber daya yang memadai. Sedangkan faktor penghambat dari penyelenggaraan ibadah Haji Reguler yaitu Cuaca yang tidak menentu, Usia jamaah haji yang sudah lanjut, dan Biaya tambahan di luar dari Biaya Pelaksanaan Ibadah Haji (BPIH).

Saran

1. Dalam bimbingan manasik haji reguler diperlukannya tempat yang menunjang seperti didalam ruangan yang luas dan besar sehingga alat peraga pelaksanaan bimbingan manasik haji dapat dilaksanakan dan tidak tergantung pada faktor cuaca.
2. Untuk calon jamaah haji yang lanjut usia diberikan tambahan bimbingan baik dari pihak keluarga atau petugas penyelenggara Ibadah Haji Reguler agar mempermudah dalam penghafalan doa-doa dan amalan untuk pelaksanaan ibadah haji.
3. Untuk biaya penyelenggaraan Ibadah Haji sebaiknya juga ditambahkan biaya pelayanan kesehatan seperti biaya *medical check up* agar calon jamaah haji tidak mengeluarkan biaya pribadi.

Daftar Pustaka

- Istianto, B. 2011. *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif*. Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Joko, W. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Surabaya:Insan Cendikia.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Oentarto, dkk. 2004. *Menggagas Format Otonomi daerah Masa Depan*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Karimun*. Thesis. Jakarta; Universitas Terbuka.
- Ratminto dan Winarsih, A. 2005. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*: Yogyakarta
- Rifai, M. 2012. *Terjemah Kholashoh Kafiyatul Akhyar*, Toha Putra; Semarang.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori ,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji baik secara Haji R Reguler dan Haji Khusus.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) 29 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 3 ayat A.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet:

Rahman, A. 2013. *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji*.
<http://www.sangpencerah.com/2013/09/problematikapenyelenggaraani-badah-haji.html> (diakses pada hari rabu 13 Febuari 2019)