

# Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021

Eki Agustin<sup>1</sup>, Abdul Aziz Muslim<sup>2</sup>, Dwi Rahmawati<sup>3</sup>, Latifah Muharom<sup>4</sup>, Winona Laura<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sukabumi

\*Corresponding author

E-mail: [egyagustine@gmail.com](mailto:egyagustine@gmail.com)<sup>1</sup>, [abdul.aziz.stais20@gmail.com](mailto:abdul.aziz.stais20@gmail.com)<sup>2</sup>

## Article History:

Received: Maret, 2024

Revised: Maret 2024

Accepted: Maret, 2024

**Abstract:** Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Sukabumi merupakan instansi pemerintah dibawah naungan Kementerian Agama atau Kemenag yang tentunya perlu memenuhi tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Pelayanan yang diberikan oleh Seksi PHU Kemenag Kabupaten Sukabumi antara lain adalah pelayanan administrasi haji yang meliputi pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pendaftaran pelunasan, dan pelayanan pembatalan pendaftaran ibadah haji. Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan administrasi dalam konteks ibadah haji menjadi salah satu fokus utama bagi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi. Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim dosen dan Mahasiswa yang bekerja sama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman dan hasil pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi ibadah haji oleh seksi tersebut pada tahun 2021.

## Keywords:

*Pelayanan, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh*

## Pendahuluan

Haji adalah rukun Islam yang kelima. Umat Islam dianjurkan menunaikan ibadah haji jika telah berhasil menunaikan empat rukun Islam (Syahadat, Sholat, Puasa, dan Zakat) sebelum menunaikan ibadah haji. Dalam Islam, haji dianggap kurang penting dibandingkan Syahadat, shalat, puasa, dan Zakat. Dengan kata lain, ibadah haji mempunyai dua status hukum. Itu merupakan kewajiban bagi mereka yang mampu, dan bukan kewajiban bagi mereka yang tidak mampu. Kata “mampu” berarti aman secara akademis, finansial, fisik, psikologis, bahkan saat bepergian. Selain itu, karena tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, antrian

untuk menunaikan ibadah haji pun meningkat di beberapa negara, khususnya Indonesia. Indonesia mempunyai jumlah penduduk terbesar yang mayoritas beragama Islam. Oleh karena itu, jumlah jemaah haji di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya.

Pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan upaya mencapai tujuan tertentu, dianggap sebagai salah satu elemen terpenting dalam mengatasi masalah implementasi program layanan. Pelayanan adalah pemberian hak-hak dasar sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan warga negara atau masyarakat, yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan (Hayat, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 6 menyatakan bahwa pemerintah: memberikan pelayanan administrasi, nasihat haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan; Disebutkan adanya kewajiban untuk memberikan bimbingan, melayani dan melindungi jemaah haji (Undang-Undang, 2008).

Minat haji akhir-akhir ini meningkat di kalangan komunitas Muslim Indonesia. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya profil dan latar belakang calon jemaah haji, terlebih mayoritas calon jemaah haji adalah masyarakat pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah. Ditambah lagi dengan faktor usia dan minimnya pengetahuan agama, serta calon jemaah haji yang baru pertama kali menunaikan ibadah haji (Subianto, 2016).

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan sepanjang tahun oleh Kantor Kementerian Agama di seluruh Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji (Peraturan Menteri Agama RI, 2018).

Kementerian Agama bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) merupakan departemen terdepan yang berhubungan langsung dengan calon jemaah haji dalam proses pengelolaan haji, dan tentunya juga berperan sebagai fasilitator dan pengorganisasi masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji. Layanan manajemen harus bertindak profesional. Semakin meningkatnya minat masyarakat untuk mendaftar ibadah haji, maka semakin banyak pula layanan tambahan yang harus diberikan oleh bagian PHU. Tentu saja, kehati-hatian harus diberikan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara efektif, efisien dan

sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Departemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Sukabumi merupakan instansi pemerintah yang berada di bawah yurisdiksi Kementerian Agama atau Kementerian Agama dan tentunya mempunyai persyaratan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sebagaimana suatu bentuk pengabdian kepada masyarakat harus dipenuhi. Pelayanan yang diberikan oleh Bagian PHU Sekretariat Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi antara lain pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pendaftaran pembayaran, pelayanan pembatalan pendaftaran haji, dan pelayanan pengurusan haji lainnya.

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim dosen dan mahasiswa STAI Sukabumi mencakup berbagai aspek, mulai dari perkembangan Islam hingga pengembangan ilmu pengetahuan hingga kreativitas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat wajib dilakukan untuk memberikan dan meningkatkan ilmu kepada dosen, mahasiswa, dan masyarakat. Pengabdian masyarakat dilakukan atas dasar agama Islam memegang peranan penting dalam aktivitas masyarakat. Tim pengabdian harus mampu mengembangkan ilmu agama, memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan membawa perubahan sosial.

## **Metode**

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat saat sosialisasi, tim pengabdian menganggap bahwa melakukan *Participatory Action Research* adalah suatu keharusan. Tindakan partisipasi ini merupakan salah satu konsep yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi di masyarakat. Peningkatan pelayanan administrasi ibadah haji dilakukan melalui serangkaian kegiatan, termasuk; Evaluasi Sistem Pelayanan, dilakukan evaluasi mendalam terhadap sistem pelayanan administrasi yang ada untuk mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan. Penyusunan Prosedur Terbaru, berdasarkan hasil evaluasi, disusun prosedur baru yang lebih efisien dan mudah dipahami oleh calon jamaah haji. Pelatihan dan Workshop, dilaksanakan pelatihan dan workshop bagi petugas penyelenggara haji untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas. Dan sosialisasi kepada Masyarakat, diselenggarakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur administrasi ibadah haji yang baru agar calon jamaah haji memahami dengan baik.

## Hasil

Pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat tiga konsep pelayanan prima yaitu sikap atau attitude, perhatian atau attention dan tindakan atau action. Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi menjadi lebih baik dalam pelayanan bagi para Jemaah haji, yaitu sudah memenuhi syarat pelayanan berupa: kemudahan dalam pengurusan pelayanan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Pada dasarnya, implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya di lapangan, namun jika terdapat penyimpangan- penyimpangan yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan. Implementasi merupakan sebuah tindakan nyata dari rencana dan rancangan yang sudah disusun secara matang dan juga terperinci.

Pelayanan administrasi terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan “Administrasi”. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

Pelayanan administrasi ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi diantaranya adalah menerima, mencatat, menyimpan surat serta dokumen calon jemaah haji, dokumen calon petugas haji, dokumen kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Yang mana dokumen- dokumen tersebut berisikan data-data pendaftaran ibadah haji, pelunasan pembayaran ibadah haji, dan pembatalan pendaftaran ibadah haji.

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan perbandingan sistem hukum pidana dalam penerapan hukum penistaan agama antara Indonesia dan Pakistan, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam pendekatan dan konsekuensi hukum. Di Indonesia, meskipun terdapat pasal khusus yang mengatur penistaan agama (Pasal 156a KUHP), penerapannya cenderung lebih mempertimbangkan berbagai situasi dengan ancaman hukuman penjara maksimal

lima tahun. Sementara itu, di Pakistan, hukuman untuk penistaan agama bisa mencapai hukuman mati atau penjara seumur hidup, sesuai dengan hukum Islam yang menjadi landasan utama sistem hukum negara tersebut.

Setelah dilakukan Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan pengelolaan haji Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi dan temuan yang disampaikan, pelayanan yang diberikan oleh Bagian Penyelenggaraan Haji Umroh Kementerian Kabupaten Sukabumi proses pengurusan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, pembatalan, hingga pembayaran biaya haji, berjalan bersih dan tertib. Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi mampu melaksanakan sepenuhnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan Kementerian Agama yang berlaku. Tidak ada hambatan besar dalam pelaksanaan layanan tersebut. Staf Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi telah mampu memberikan kesan dan kepuasan yang baik kepada para jamaah haji melalui sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki serta sarana prasarana. Pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi ibadah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi pada tahun 2021 memberikan kontribusi positif dalam peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Upaya ini menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dari instansi terkait dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, khususnya dalam konteks persiapan ibadah haji.

## **Daftar Referensi**

- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Menteri Agama RI. (2018). 7Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Subianto, A. (2016). Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia,. Jakarta: Pustaka Nasional RI.
- Undang-Undang. (2008). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.