



## Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi

Yuyun Yuningsih<sup>1</sup>, Haliza Bagja<sup>2</sup>, Burhanudin Aulia<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

\*Email : [yuyunyuningsih@uinsgd.co.id](mailto:yuyunyuningsih@uinsgd.co.id)

### ABSTRAK

Ibadah Haji merupakan ibadah spiritual yang membutuhkan psikis dan fisik yang kuat serta pemahaman yang komprehensif. Dalam pelaksanaannya bukan hanya melibatkan manajemen *Ilahiyah* namun juga manajemen *insaniyah* dengan memperhatikan berbagai regulasi dan kebijakan pemerintah termasuk kebijakan di musim pandemi. Strategi pelayanan calon jemaah haji musim pandemi di Kementerian Agama Kota Bandung menjadi tujuan dalam penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Data diambil menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kota Bandung dan calon Jemaah haji dibawah naungan KBIH dan Jemaah mandiri. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi pelayanan calon Jemaah haji di Kota Bandung berlangsung efektif dan profesional meskipun dengan berbagai alternatif. Ruang lingkup strategi pelayanan meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Pelayanan informasi berbasis transformasi digital, pembinaan manasik haji dilakukan secara *online* dengan berbagai platform, dan perlindungan dalam upaya membangun mental yang kuat dan psikis yang sehat jemaah guna menerima kenyataan berbagai kebijakan haji di musim pandemi serta memberikan keyakinan bahwa jemaah mempunyai hak perlindungan dari pemerintah.

**Kata Kunci** : : Strategi; Pelayanan; Haji; Pandemi

### ABSTRACT

*Hajj is spiritual worship that requires a strong mental and physical and also a comprehensive understanding. Its implementation involves divine management and human management by paying attention to various government regulations and policies, including policies during the pandemic season. The strategy of serving prospective pilgrims during the pandemic season at the*

*Ministry of Religion of the City of Bandung is the goal of this study. The research method used is the descriptive qualitative method. The data was taken using data collection techniques through observation and interviews with the organizers of the pilgrimage at the Ministry of Religion of the City of Bandung and prospective pilgrims under the auspices of KBIH and independent congregations. The study results revealed that the service strategy for prospective Hajj pilgrims in Bandung City was effective and professional, although with various alternatives. The scope of the service strategy includes services, development, and protection. Information services based on digital transformation, guidance for Hajj rituals carried out online with various platforms, and protection to build mental solid and psychologically healthy congregations in order to accept the reality of various Hajj policies in the pandemic season and provide confidence that pilgrims have the right to protection from the government.*

**Keywords :** Strategy; Service; Hajj; Pandemi

## PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban umat Islam penyempurna ibadah lainnya yang melibatkan dimensi temporal dan spasial, tempat yang sama dan waktu yang bersamaan seluruh umat Islam didunia. Maka dalam pelaksanaannya dibutuhkan manajemen dan pengelolaan yang baik. Dalam hal ini peran pemerintah sangat menentukan karena menyangkut nama baik dan martabat Bangsa Indonesia khususnya dimata Arab Saudi dan umumnya di mata negara lain di dunia.

Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji Pasal 6 yang menyatakan bahwa Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jemaah haji.

Tanggung jawab pemerintah atas penyelenggaraan ibadah haji pun terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 pada Pasal 1 ayat ke 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan jemaah haji bukan hanya sekedar kebutuhan jemaah namun juga merupakan harga diri bangsa dan kewajiban negara kepada masyarakat. Maka kepuasan jemaah adalah sasaran strategis dalam pengelolaan pelaksanaan ibadah

haji. Untuk mencapai sasaran strategis tersebut diperlukan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat yang menerima dapat memperoleh kepuasan. Ada kaitan antara kualitas dan kepuasan masyarakat, karena menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, (2014) kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk memperoleh kepuasan dan menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga pemerintahan.

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi calon jemaah haji ialah Kementerian Agama. dalam prakteknya selalu berupaya memberikan pelayanan agar jemaah haji dalam menunaikan ibadah hajinya aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran Islam. Itu semua tentunya diperlukan strategi pelayanan yang bisa memuaskan jemaah haji dan umrah, termasuk pelaksanaan haji di masa pademi setelahnya ada kebijakan ibadah haji yang ditunda selama dua tahun. Sehingga apapun yang terjadi dengan berbagai kebijakan yang ada harus mampu menciptakan kepuasan jemaah karena hal ini merupakan standar keberhasilan pelayanan haji.

Strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggara haji dan umrah dalam hal ini pemerintah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jemaah haji. Menurut Sungkar & Fitriani (2016) Secara umum pelayanan ditandai dengan kemilikan cara ataupun mekanisme yang memberikan kemudahan baik dalam mengakses informasi maupun penggunaan fasilitas yang diberikan lembaga. Kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan fasilitas teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sulistiyowati, M.& Herawati, 2019). Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi jemaah haji adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah (Hardiyansyah, 2011).

Dalam kaitan dengan tanggung jawab pemerintah terhadap kualitas pelayanan di masa pandemi, maka peneliti tergerak untuk melakukan penelitian tentang strategi pelayanan calon jemaah haji di masa pandemi dengan lokasi penelitian di Kementerian agama Kota Bandung. Sebuah kota yang dikenal dengan tinggi peminat hajinya.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dalam bentuk penelitian deskriptif dengan pola menggambarkan dan menjelaskan strategi pelayanan yang dilakukan kementerian Agama Kota Bandung terhadap calon

jemaah di masa pandemi. Hasil penelitian ini merupakan analisis akhir setelah proses pengumpulan dan reduksi data yang didapatkan dari proses pengumpulan data melalui teknik observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan pihak kementerian agama Kota Bandung selaku penyelenggara ibadah haji dan kepada calon jemaah haji Kota Bandung yang ditunda keberangkatannya selama dua tahun karena alasan pandemi.

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya: 1). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) tahun 2017. Penelitian ini menunjukkan bahwa kementerian agama khususnya seksi penyelenggaraan haji dan umrah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat meningkatkan kepuasan jemaah. 2). Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Garut oleh Abdal dalam Jurnal Inovasi Penelitian tahun 2022. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi atas berbagai perencanaan dan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji. 3) Manajemen Pelayanan Jemaah Haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19 oleh Riko Tegus Saputra tahun 2021 yang menjelaskan pelayanan jemaah haji dari unsur manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasannya.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang relevan adalah terletak pada objek penelitiannya dan fokus terhadap strategi pelayanan yang dilakukan terhadap calon jemaah yang tertunda dengan penelitian yang dilakukan di kantor kementerian Agama Kota Bandung yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 498 Sekelimus Bandung dari aspek pemberian informasi, bimbingan manasik haji dan pelayanan yang sifatnya psikis berkaitan dengan ketertundaan pelaksanaan ibadah haji selama dua tahun karena alasan pandemi.

## LANDASAN TEORITIS

Menurut Setiawan hari Purwanto dan Zulkieflimansyah (2001) kata strategi dalam konteks awalnya diartikan sebagai *negeralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jendral dalam upaya memenangkan sebuah peperangan. Senada dengan kata strategi dalam Bahasa Yunani yaitu *stratogos* yang berarti memimpin. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi erat kaitan dengan upaya yang dilakukan secara efektif dalam operasionalnya menghadapi keadaan dan berjuang meraih kemenangan.

Strategi juga diartikan sebagai refleksi dari kesadaran organisasi terhadap bagaimana, kapan dan dimana harus menghadapi persaingan, siap bersaing dan

untuk apa hal itu dilakukan (Fandy Tjiptono, 2005). Refleksi kesadaran ini sebagai seni dan ilmu dari *formulating* (pembuatan), *implementing* (penerapan) dan *evaluating* (evaluasi) keputusan strategis antar komponen demi ketercapaian tujuan.

Dalam prosesnya strategi mempunyai beberapa tahapan yaitu melakukan analisis *trend* (kecenderungan), analisis SWOT berupa analisis internal yang disebut *inside-out* dan analisis eksternal yang disebut *inside out*, gabungan beberapa analisis dan memilih strategi prioritas yang dinilai paling tepat bagi lembaga atau organisasi dengan memeperhitungkan misi organisasi dan tahapan pelaksanaan berupa program kerja hasil dari rancangan (Hendrawan Supratikno, 2005)

Adapun strategi pelayanan bergantung pada sistem, teknologi dan manusia. Konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual* yang diyakini memiliki lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) dan *tangible* (bukti langsung). Dimensi mengukur keandalan dalam memberikan pelayanan, dimensi respon dalam menghadapi berbagai persepsi yang ada, dimensi jaminan dalam menanamkan rasa percaya akan sesuatu hal yang direfleksikan melalui keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi hubungan kedekatan dan dimensi yang berkaitan dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lain sebagainya.

Menurut Ali Rokhmad dan Abdul Choliq (2015) pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan. Menurut Sianipar dalam Resti Wildayati dkk (2017) Pelayanan adalah cara mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja keperluan atau kebutuhan individu maupun kelompok. Pelayanan adalah suatu urutan aktivitas yang terjadi adanya interaksi langsung antara pelayan dan pelanggan yang menyajikan kepuasan pelanggan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain apa yang mereka butuhkan.

Menurut Munawaroh dkk (2015) Ibadah haji merupakan ibadah terfavorit bagi sebagian kalangan masyarakat Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan pendaftar Jemaah haji dengan kuantitas yang banyak dan terus meningkat dan Negara Indonesia yang bermayoritas penduduknya muslim ini memberangkatkan jutaan jemaah setiap tahunnya ke tanah suci. Dan peningkatan pendaftaran jemaah haji dari tahun ke tahun begitu pesat. menyebabkan penumpukan calon jemaah haji yang semakin bertambah panjang. kondisi ini menjadikan *waiting list* daftar tunggu keberangkatan ibadah haji ke Baitullah semakin panjang hingga mencapai 19-21 tahun. *Waiting list* ini tidak mungkin

dilakukan dengan cara manual, konvensional, dengan mengandalkan tumpukan berkas ataupun menggunakan sistem komputer yang tidak terhubung oleh jaringan. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan bagi publik di lembaga Kementerian Agama. Maka lahirlah SISKOHAT Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Dan ini merupakan salah satu bagian dari upaya transformasi digital layanan ibadah haji.

Strategi pelayanan ibadah haji adalah berbagai upaya perhatian dari penyelenggara ibadah haji terhadap calon jemaah demi kelancaran pelaksanaan ibadah haji dengan memperhatikan manajemen *insaniyah* bukan hanya *Ilahiyah*. Dengan ruang lingkup pelayanan haji sebagaimana diatur oleh undang-undang Republik Indonesia meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Kegiatan pelayanan haji meliputi: administrasi, bimbingan manasik prahaji, Ketika pelaksanaan haji di tanah suci dan pascahaji, transportasi, akomodasi, konsumsi dan Kesehatan (Tata Sukayat, 2016)

Adapun pembinaan ibadah haji yang dimaksud adalah membangun koordinasi, mengusahakan, mengarahkan dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam ibadah haji demi terlaksananya kegiatan ibadah haji dan cita-cita haji yaitu meraih haji yang *mabrur*. Sedangkan perlindungan ibadah haji dalam hal ini dimaksudkan bahwa setiap jemaah memiliki hak perlindungan selama rangkaian proses ibadah haji. Ketiga ruang lingkup pelayanan ibadah haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji lancar dan *mabrur* sebagai cita-cita ibadah haji terwujud.

Rasulullah SAW menjelaskan, Allah SWT telah menjanjikan balasan nyata bagi mereka yang mendapat *Mabrur*, yakni surga yang abadi: *Mabrur* berasal dari bahasa Arab, yaitu *barra-yaburru-barran*, yang artinya taat berbakti. Dalam kamus Al Munawwir Arab-Indonesia, *Mabrur* berarti ibadah haji yang diterima pahalanya oleh Allah SWT. Dan menurut Syaikh Aziz Al Ali (2006) bahwa haji mabrur adalah haji *maqbul* artinya ibadah haji yang diterima oleh Allah SWT.

Kiat Meraih Haji *Mabrur* setiap jemaah haji harus meneguhkan niat yang ikhlas, ibadah haji semata-mata dilakukan karena Allah, menghindari perbuatan *sum'ab* (mencari popularitas), *riya* (menonjolkan diri) dan *mubabah* (berbangga-bangga), membekali diri dengan takwa karena sebaikbaik bekal adalah takwa kepada Allah, menggunakan biaya yang halal, membekali diri dengan hati yang selalu berserah diri kepada Allah, menerapkan sikap sabar, tawakkal, dan bersyukur dalam setiap kesempatan serta memperbanyak dzikir dan doa, melaksanakan semua rangkaian haji mulai dari rukun, wajib, dan sunnahnya sesuai tuntunan syariat dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan di masa pandemi, mengendalikan hawa nafsu selama dalam perjalanan dan selama

menjalankan ibadah haji dengan senantiasa berusaha tidak melakukan *rafats* (ucapan/perbuatan yang bersifat pornografi), *fusuq* (perbuatan maksiat/dosa), dan *jidāl* (berbantah-bantahan dan bertengkar), menghindari semua larangan ihram dengan penuh kesungguhan, meningkatkan kualitas ibadah dan kepedulian sosial sepulang dari ibadah haji.

Pandemi COVID 19 yang mewabah di beberapa negara didunia berdampak pada berbagai aspek kehidupan baik sosial, ekonomi, pendidikan bahkan politik. Pandemi inipun telah membuat penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tahun 2020 dilaksanakan secara terbatas dengan menerapkan protokol kesehatan. Dan pada 2 Juni 2020, pemerintah Indonesia membatalkan keberangkatan jemaah haji melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2020 M/1441 H. Pembatalan keberangkatan jemaah haji pun terjadi di tahun 2021 M/1442 H

Pijakan yang diambil pemerintah Indonesia adalah *hifdz an-nafs* yaitu demi menjaga keselamatan jiwa, karena sejarah mencatat, ritual haji yang dilaksanakan pada masa pandemi wabah menular, telah mengakibatkan jatuhnya puluhan ribu korban kematian. Dan dalam upaya pencegahan dan pengendalian Coronavirus 2019 (COVID19), penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus diintegrasikan dengan kebiasaan baru. Konsekuensinya, pelaksanaan manasik haji dan umrah mengalami sejumlah pembatasan. Sehingga disusun manasik haji di masa pandemi sebagai pedoman agar ibadah haji dapat dilaksanakan sesuai ketentuan syariat dengan tetap menjaga keselamatan jiwa dan mengantarkan kepada kemabruran.

Argumen hukum pelaksanaan ibadah haji saat pandemi tentu berbeda dengan pelaksanaan haji dalam situasi normal. Haji saat pandemi bisa diibaratkan dalam keadaan perang karena mempertaruhkan nyawa. Ibadah haji dilaksanakan dalam bayangan rasa takut. Jemaah haji tidak bisa leluasa melaksanakan amalan-amalan sunnah. Jika pada masa normal, jemaah haji Indonesia bisa melaksanakan umrah sunnah berulang kali, hal ini tidak bisa lagi dilaksanakan. Dalam hal pelaksanaan yang ideal tak bisa terlaksana akibat pandemi, maka jemaah haji melaksanakan ibadah sesuai dengan batasan-batasan yang dimungkinkan sesuai dengan tuntutan realitas di masa pandemi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi Covid 19 memberikan dampak bagi berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat salah satunya terhadap penyelenggaraan ibadah haji, termasuk di

Indonesia. Hal itu terbukti dengan adanya pembatalan keberangkatan selama dua tahun yaitu tahun 2020 M/1441H dan tahun 2021 M/1442 H. Pembatalan keberangkatan ibadah haji bagi Jemaah Indonesia berdasar Keputusan Menteri Agama nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan Jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441H/2020M. Sebanyak 2.236 jemaah haji Kota Bandung gagal untuk berangkat haji. Pembatalan keberangkatan tersebut kembali terulang di tahun berikutnya berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji dan imbas dari keputusan tersebut terdapat 2.487 jemaah haji di Kota Bandung batal melaksanakan ibadah haji di tanah suci pada pemberangkatan Ibadah Haji 1442 H/2021 M.

Berbagai upaya dilakukan oleh kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji, baik dalam layanan pendaftaran dengan melakukan inovasi layanan berbasis komputerisasi dalam bentuk SSKOHAT maupun transformasi media lainnya dalam bentuk aplikasi *mobile* haji pintar, layanan konsumsi yang dirancang akan dibuat dalam bentuk makanan siap saji, layanan akomodasi dengan adanya perputaran zonasi secara berkala dan layanan transportasi di Arab Saudi yang lebih memudahkan Jemaah beribadah.

Berdasarkan laporan kinerja Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2020 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat terus mengembangkan sistem informasi pelayanan haji untuk mempermudah jemaah dalam mendapatkan pelayanan baik langsung maupun secara *online*. adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji; dengan indikasi peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji yaitu: Persentase pusat layanan haji yang memenuhi standar pelayanan, Persentase calon jemaah haji yang batal diberangkatkan pada tahun bersangkutan yang ditindaklanjuti. Meningkatnya kualitas pembinaan jemaah haji; dengan indikasi persentase pembimbing haji yang bersertifikat. Meningkatnya Pengelolaan data dan sistem informasi haji terpadu dengan indikasi persentase keberlanjutan layanan (*countinnuity service*).

Berdasarkan data yang didapat peneliti, diketahui bahwa Kementerian Agama Kota Bandung tempat penelitian ini dilakukan berupaya melakukan penataan kelembagaan termasuk kaitannya dengan penyelenggaraan haji dan umrah sebagai wujud respon terhadap berbagai dinamika dan kondisi sosial serta tuntutan masyarakat demi peningkatan indeks kualitas kepuasan Jemaah bermula dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) untuk pelayanan di Kemenag

Kota Bandung dan peningkatan kualitas pelayanan haji digelar akreditasi KBIH, pelatihan pembimbing calon jemaah dan pengelola KBIH.

Adapun strategi pelayanan calon Jemaah haji di masa pandemi di Kementerian Agama Kota Bandung ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan ruang lingkup pelayanan haji yaitu pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Semuanya dilakukan dengan merujuk pada regulasi dan kebijakan yang ada bukan hanya aturan Undang-Undang di Negara Indonesia tetapi juga aturan Negara Arab Saudi terkait ibadah haji.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 15 Maret 2022 dengan Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bandung ditemukan bahwa Pelayanan haji di Kota Bandung dilakukan sebagaimana biasanya dan seharusnya, namun disesuaikan dengan kondisi yang ada tepatnya terdapat beberapa strategi sebagai upaya optimalisasi pelayanan haji meskipun di masa pandemi covid 19. Dalam hal pelayanan informasi, update informasi selalu disampaikan baik dalam media *online* dengan 2 cara yaitu: *Pertama* dilakukan terhadap jemaah dibawah naungan KBIH maka informasi disampaikan kepada seluruh KBIH di Kota Bandung untuk kemudian di teruskan kepada calon jemaahnya masing-masing. *Kedua* layanan informasi terhadap calon Jemaah mandiri disampaikan dalam *whatsapp group* tersendiri.

Adapun khusus layanan pendaftaran dan pembatalan dilakukan dengan *online* menggunakan layanan informasi SISKOHAT. Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *on-line* dan *real time*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, proses dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (debarkasi). Adapun pendaftaran dan pembatalan secara *online* tetap dilakukan validasi secara manual. Dan berdasarkan data yang ada bahwa pendaftaran calon Jemaah haji di masa pandemi lebih banyak daripada pembatalan haji. Hal ini menunjukkan antusias ibadah haji tetap tinggi dan kepercayaan terhadap layanan pemerintahpun tidak berkurang.

Adapun pelayanan dalam lingkup pembinaan dilakukan dengan adanya bimbingan manasik haji secara rutin dengan menggunakan berbagai platform baik yang dilakukan oleh KBIH masing-masing yang ada di Kota Bandung maupun terhadap Jemaah mandiri yang dilakukan langsung oleh pihak Kementerian Agama Kota Bandung secara *online*. Pembinaan tersebut meliputi berbagai hal

Y, Yuningsih, H, Bagja, B, Aulia.

yang erat kaitannya dengan proses ibadah haji, dimulai dari kajian urgensi ibadah haji dan hukumnya, sejarahnya, tatacaranya, rukun dan wajib haji, amalan sunat dan doa-doa serta kajian etika haji.

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu calon Jemaah haji Kota Bandung dan observasi langsung yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa pembinaan secara rutin dilakukan oleh KBIH masing-masing baik *online* maupun *offline* dengan tetap mempertimbangan protokol kesehatan di masa pandemi. Adapun pembinaan terhadap Jemaah haji mandiri melalui video-video atau simulasi berbasis media *online*.

Sedangkan dalam bidang perlindungan, kementerian Agama dengan sigap merespon kegelisahan dan kegundahan serta kekhawatiran pada calon Jemaah berkaitan dengan ketertundaan keberangkatan selama 2 tahun. Baik berkaitan dengan psikis maupun kaitannya dengan jaminan keuangan. Bimbingan konseling berbasis *online* dilakukan guna menguatkan mental para calon Jemaah dan memberikan ketenangan akan perlindungan dari pemerintah sebagai hak semua jemaah.

Perlindungan hukum kepada jama'ah haji merupakan tindakan yang bersifat melindungi kepentingan dari jama'ah haji, yang dimaksud kepentingan disini adalah hak-hak yang harus diterima oleh jama'ah haji selaku konsumen layanan publik, sebelum membahas upaya maupun tindakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kota semarang kepada jama'ah haji, perlu diketahui terlebih dahulu jenis hak-hak jama'ah haji. Hak-hak jama'ah haji merupakan hak sebagai konsumen jasa pelayanan publik sekaligus menjadi kewajiban pemerintah dalam hal pelaksanaan ibadah haji, yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, berupa rangkaian pembinaan, pelayanan dan perlindungan

Adapun untuk keberangkatan tahun 2022 kementerian Agama Kota Bandung tentunya tetap berkiblat pada aturan yang ada, bukan hanya keputusan Negara Indonesia namun juga keputusan Negara Arab Saudi terkait kuota yang diberikan dan estimasi pembiayaan yang diajukan berkurang sebagai bentuk kompensasi atas pembatalan keberangkatan ibadah haji selama 2 tahun berturut-turut dan hal ini masih menunggu kejelasannya.

Optimalisasi strategi pelayanan kepada calon Jemaah haji dimaksudkan akan para Jemaah haji dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat.

## **PENUTUP**

Ibadah haji merupakan perjalanan spiritual yang disyariatkan dengan berbagai persiapan dan kesiapan bukan hanya persiapan secara individu dari pihak jemaah namun juga kesiapan pemerintah selaku penyelenggara. Dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan secara maksimal. Kondisi pandemic covid 19 yang melanda Negara Indonesia ternyata sangat berdampak terhadap penyelenggaraan ibadah haji, bukan hanya pada pembatalan keberangkatan Jemaah haji Indonesia tahun 2020 dan 2021 atas dasar kebijakan Arab Saudi dan pemerintah serta dasar *hifdzu an nafs* namun juga berdampak pada pelayanan ibadah haji yang dilakukan menyesuaikan kondisi pandemi.

Kementerian Agama Kota Bandung berupaya secara optimal memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji sebagai bentuk tanggung jawabnya sebagai penyelenggara dalam lingkup pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Termasuk strategi pelayanan di musim pandemi yang tetap dilakukan secara efektif dan professional sesuai standar keharusannya yang dilakukan dengan berbagai alternatif. Hal ini dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal, tetap mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat proses pelaksanaan ibadah haji. Termasuk persiapan keberangkatan Jemaah haji tahun 2022 tetap dilaksanakan dan diupayakan optimal meskipun masih menunggu kejelasan kebijakan baik dari jumlah kuota maupun kebijakan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Munawwir. 2007. *Kamus Al-Munawwir Indonesia dan Arab*, (Surabaya : Pustaka Progressif
- Al Ali, Sayikh Aziz. (2006). *Manasik Haji dan Rabasia Meraih Haji Mabrur*. Surabaya: Terbit Terang.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Machendrawaty, N., Yuliani, Y., Setiawan, A. I., Yuningsih, Y. (2020). *Optimalisasi fungsi mesjid di tengah pandemic Covid 19: Telaah syar'i, regulasi dan aplikasi*.
- Mujiburrahman. (2017), *Rabasia Haji dan Umrah; Imam Al- Ghazali Mengungkap Hikmah Tersembunyi di Balik Setiap Tabapan Ibadah Umrah dan Haji*. Jakarta: Tuross Khazanah Pustaka Islam
- Munawaroh, Zahrotun, Mudhofi M, Susanto, D (2015) Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*. Vol.35 No.2. Juli-Desember 2015

Y, Yuningsih, H, Bagja, B, Aulia.

Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.

Purwono, Setiawan hari dan Zulkieflimansyah (2001). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UI.

Resti Wildayati, Dindin Solahudin, and Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017):

Resti Wildayati, dkk. 2020 *Manajemen Pendaftaran haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul tahun 2020*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Rokhmad, Ali dan Abdul Choliq MT (2015) *Haji Transformasi Profetik Menuju Revolusi Mental*. Jakarta: Media Dakwah.

Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sulistiyowati, M.& Herawati, N. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. *ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 4(1), 15-26.

Sungkar & Fitriyani (2016). *Optimalisasi Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Akses Internet Menggunakan Radius Server*. JICT -STMIK IKMI Cirebon, 15 (2), 37-42.

Supratikno, Hendrawan. (2005). *Advanced Strategic Management*. Bandung: PT Gramedia Pustaka Utama

Susilawati, I., Sarbini, A., dan Setiawan, A.I. (2016) Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Tadhbir: *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1 (2).

Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Umj Press 2018 (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018).

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI