



Sistem Pengelolaan Embarkasi dan Debarkasi Jamaah Haji

Detaliani¹, Yuyun Yuningsih¹, Dede Sutisna²

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Komunika dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

Email : yunikad05@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan embarkasi dan debarkasi jamaah haji di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2024, serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi, Skripsi ini menggunakan metode kualitatif, dan menggunakan teori fungsi manajemen menurut George R. Terry. Hasil penelitian ini adalah perencanaan yang komprehensif, pengorganisasian sumber daya manusia yang terstruktur, pelaksanaan dengan cara penerapan *One Stop Service* yang efektif, serta pengawasan yang ketat menjadi kunci utama untuk menjamin kelancaran dan efisiensi proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Setiap tahap melibatkan koordinasi antara berbagai pihak, pemanfaatan teknologi informasi, dan antisipasi terhadap potensi kendala seperti cuaca buruk dan keterbatasan anggaran.

Kata Kunci : Jamaah haji; Pengelolaan; Sistem

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the system of planning, organizing, implementing, and supervising the embarkation and debarkation of pilgrims at the Bekasi Hajj Dormitory UPT in 2024, as well as to find out what are the inhibiting and supporting factors in the implementation of embarkation and debarkation at the Bekasi Hajj Dormitory UPT, this thesis uses a qualitative method, and uses the theory of management functions according to George R. Terry. The results of this research are comprehensive planning, structured organization of human resources, implementation by implementing effective One Stop Service, and strict supervision are the main keys to ensure the smooth and efficient process of departure and repatriation of pilgrims. Each stage involves coordination between various parties, the use of information technology, and anticipation of potential obstacles such as bad weather and budget constraints.

Keywords: Hajj pilgrims; Management; System

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan perhatian pemerintah terhadap masyarakat yang beragama Islam. Menurut penjelasan Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan haji dan umrah, ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial, dan sekali seumur hidup.

Didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tersebut dijelaskan bahwasanya tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yaitu memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan untuk jamaah haji agar mereka dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan cara yang sesuai dengan syariat, dan untuk memastikan mereka tetap mandiri dan kuat saat menjalankannya. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 bahwa tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah itu memberikan pelayanan, terutama pelayanan akomodasi yang akan dilaksanakan oleh asrama haji. Asrama haji merupakan fasilitas penting dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berfungsi sebagai tempat persiapan bagi calon jamaah haji sebelum mereka berangkat ke Tanah Suci. Secara umum, asrama haji berperan dalam mengatur berbagai aspek logistik dan administrasi yang diperlukan untuk memastikan kelancaran proses embarkasi. Fungsi utama asrama haji meliputi penyediaan akomodasi sementara bagi jamaah, pengelolaan dokumen penting seperti paspor haji dan visa, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan persiapan, termasuk bimbingan manasik haji dan pemeriksaan kesehatan. Selain itu, asrama haji juga berfungsi sebagai pusat koordinasi antara berbagai pihak terkait, seperti petugas haji, operator transportasi, dan lembaga kesehatan, untuk memastikan bahwa semua persiapan berjalan sesuai rencana. Dengan adanya asrama haji, calon jamaah dapat memulai perjalanan ibadah mereka dengan lebih terorganisir dan tenang, yang pada akhirnya berkontribusi pada kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2022 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024 UPT Asrama Haji Bekasi merupakan Unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia, sehingga UPT Asrama Haji memiliki visi dan misi yang sama dengan Kementerian Agama RI yang digunakan sebagai landasan dasar kerja agar tujuan organisasi tercapai. Sistem pengelolaan asrama haji Bekasi memainkan peran krusial dalam mendukung ibadah haji di Indonesia dengan beberapa aspek penting. Fasilitas asrama harus dirancang memadai untuk menampung jamaah sebelum keberangkatan mereka ke tanah suci dan harus memastikan asrama memenuhi standar kualitas dan memberikan layanan optimal. Selain itu, sarana dan prasarana seperti tempat tidur, sarana ibadah, dapur, ruang makan, dan fasilitas kesehatan harus lengkap untuk kenyamanan jamaah. Sistem manajemen dan registrasi yang efektif juga penting untuk pengelolaan yang lancar. Terakhir,

kerjasama antara berbagai pihak, termasuk Kementerian Agama dan BPKH, diperlukan untuk memastikan integrasi dan kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Layanan untuk orang tua diprioritaskan karena mayoritas calon jamaah tahun ini adalah orang tua. Tema haji, "ramah lansia", sesuai dengan banyaknya calon jamaah haji ini. Dengan itu, Asrama Haji Bekasi harus melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang berfokus pada layanan ramah lansia seperti kamar khusus lansia, toilet untuk lansia, dan area makan khusus lansia, untuk selama berada di Asrama Haji Bekasi.

Pengelolaan embarkasi dan debarkasi merupakan bagian penting dalam proses penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan banyak aspek logistik dan administrasi. UPT Asrama Haji Bekasi sebagai salah satu pusat pelayanan haji di Provinsi Jawa Barat memegang peranan strategis dalam proses ini. Sistem pengelolaan yang efektif dan efisien di Asrama Haji Bekasi tidak hanya memastikan kelancaran keberangkatan jamaah haji ke tanah suci tetapi juga menjamin kenyamanan dan keamanan jamaah haji selama periode ibadah haji. Kualitas pengelolaan embarkasi dan debarkasi sangat mempengaruhi pengalaman jamaah, serta keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Berdasarkan informasi di atas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem pengelolaan embarkasi debarkasi asrama haji dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul "Sistem Pengelolaan Embarkasi Debarkasi jamaah pada Unit pelaksana teknis Asrama Haji Bekasi".

Peneliti melakukan penelitian dengan mengacu pada penelitian Mukhlisoh amaliyah pada Tahun 2017 yang berjudul "*Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta*" Penelitian ini berlokasi di Jakarta, menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori dalam penelitian ini menurut Sukoco, Sistem Pengelolaan adalah rangkaian kerja yang saling berkaitan untuk melakukan kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan demi mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Hasil dari penelitian ini yaitu sistem pengelolaan asrama saat dikelola oleh BPAH, penentuan personalia/kepegawaian diatur sendiri oleh kepala BPAH. Sejak pengelolaan asrama diserahkan Kemenag Pusat kepada Provinsi (Kanwil), pegawai-pegawai BPAH adalah orang-orang yang diperbantukan dari Kanwil Kemenag Bidang Haji, jadi biasanya terjadi sistem manasuka atasan saja mau memilih siapa. Sistem pengelolaan oleh BPAH adalah swakelola dan swadana, artinya tanggung jawab pengelolaan asrama sepenuhnya menjadi beban BPAH bersama Kanwil Kemenag. Administrasi keuangan (hasil pendapatan dan pengeluaran asrama) diatur sendiri oleh BPAH. Kebijakan tentang teknis pengelolaan asrama juga ditentukan sendiri oleh kepala BPAH dibantu jajarannya.

Adapun penelitian Tabroni, Pada jurnalnya "*Asrama Haji Pontianak*", penelitian ini berlokasi di Pontianak pada tahun 2017 Volume 5 No.2, Jurnal ini dibuat dengan metode pengumpulan data melalui wawancara. Menggunakan teori Poerwodarminto, Asrama adalah suatu tempat penginapan yang ditujukan untuk anggota suatu kelompok, umumnya murid-murid sekolah. Hasil dari penelitian ini adalah asrama Haji Pontianak memiliki tiga fungsi, pertama sebagai tempat penyelenggaraan persiapan ibadah haji (utama), kedua sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan-kegiatan Islam, dan ketiga sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan yang bersifat komersial. Asrama Haji Pontianak terdiri dari beberapa fasilitas yang didasarkan pada rangkaian kegiatan pengasramaan, yaitu fasilitas Asrama (penginapan), Aula (pelepasan jamaah, sosialisasi), Masjid (ibadah, tausiah), Poliklinik (pemeriksaan kesehatan), Kantor Pengelola, Ruang Makan, Dapur, dan Ruang Servis. Perluasan fasilitas parkir untuk menampung kendaraan para penjemput jamaah haji sehingga parkir tidak meluber hingga ke Jl. Letjen Sutoyo. Perancangan Asrama Haji Pontianak memperhatikan aspek pelaku yang sebagian besar terdiri dari kalangan orang tua sehingga desain cenderung sederhana, mudah secara aksesibilitas, dan kemudahan dalam mencari ruangan dan sarana - prasarana pendukung lainnya.

Selanjutnya, penelitian Rafrianika, pada jurnalnya "*Kualitas Pelayanan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi*" penelitian ini berlokasi di Bekasi pada tahun 2021 Volume 6 No. 14, Jurnal ini dibuat dengan ,metode pengumpulan data berupa survei. Menggunakan teori Nurfarida, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil survei Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada UPT Asrama Haji Embarkasi dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama secara skor rata-rata keseluruhan aspek mencapai kualifikasi baik dengan skor 80,33. Kedua, tidak terdapat perbedaan mencolok pada skor sembilan aspek. Namun terdapat aspek yang memperoleh skor di bawah rata-rata, rata-rata dan di atas rata-rata. Pada kesembilan aspek tersebut tiga aspek di bawah rata-rata dan satu aspek di atas rata-rata. Sisanya lima aspek pada skor rata-rata. Ketiga, semua aspek memerlukan perhatian untuk perbaikan. Namun demikian, aspek yang masih memperoleh skor rata-rata harus memperoleh perhatian lebih banyak.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dan menggunakan teori menurut George R Terry yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan adalah empat fungsi manajemen utama yang saling berkaitan.

Perencanaan menetapkan tujuan dan strategi, pengorganisasian mengatur sumber daya, pelaksanaan menggerakkan tindakan untuk mencapai tujuan, dan pengawasan memastikan semua berjalan sesuai rencana dengan penggunaan sumber daya yang efektif. Keempatnya bersama-sama memastikan tercapainya tujuan organisasi.

Peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian untuk menjadi fokus penelitian, antara lain: Bagaimana Sistem Perencanaan, pengorganisasian, Pelaksanaan, dan pengawasan Embarkasi Debarkasi jamaah di UPT Asrama Haji Bekasi. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada sistem pengelolaan Embarkasi Debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi.

LANDASAN TEORITIS

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "sistem" diartikan sebagai "sekumpulan unsur yang saling berhubungan secara teratur sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh." Istilah "sistem" sendiri berasal dari bahasa Yunani "*Systema*," yang mengacu pada "kesatuan dari bagian-bagian atau komponen yang terorganisir secara teratur dan membentuk suatu keseluruhan yang terpadu." Berikut ini adalah beberapa definisi sistem yang diberikan oleh para pakar sistem : *Pertama*, "Sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat-perangkat yang berhubungan satu sama lain," kata Thomas Sumarsan (2012) dalam bukunya "Sistem Pengendalian Manajemen, Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja." *Kedua*, "Sebuah sistem adalah suatu konglomerat elemen-elemen atau bagian-bagian yang saling mempengaruhi dengan tujuan mencapai atau menciptakan sasaran tertentu yang dikehendaki oleh sistem yang bersangkutan," kata b. J. Winardi (2005) dalam bukunya "Pemikiran Sistematis dalam Bidang Organisasi dan Manajemen." *Ketiga*, Menurut Gordon B. Davis (1999) dalam bukunya, ada dua jenis sistem: abstrak dan fisik.

Sistem abstrak terdiri dari rangkaian teratur dari gagasan atau konsep yang saling bergantung. Misalnya, sistem teologi terdiri dari rangkaian teratur dari gagasan tentang Tuhan, manusia, dan lainnya. Sementara sistem fisik terdiri dari rangkaian elemen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. *Keempat*, "Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling bergantung, saling mempengaruhi, dan saling berhubungan", menurut definisi Moenir (2010). Pengelola asrama adalah sistem, yang berarti mereka harus mengolah input untuk menghasilkan output. Input, proses, dan output adalah unsur-unsur yang terdapat dalam model sistem.

Tujuan sistem perlu dijelaskan dengan rinci dan disosialisasikan kepada semua anggota tim serta pemangku kepentingan dari berbagai fungsi. Penjelasan

yang jelas mengenai tujuan sistem akan memandu dan memusatkan upaya seluruh tim dalam mencapai tujuan tersebut. Informasi ini juga menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas sistem dan mendorong upaya perbaikan berkelanjutan (Mulyadi, 2007). Selain berfungsi sebagai alat penilaian kinerja, tujuan sistem juga memainkan peran penting dalam manajemen kinerja. Berbagai tujuan yang umumnya dapat dicapai oleh organisasi atau perusahaan melalui penerapan sistem manajemen kinerja mencakup beberapa aspek yang terintegrasi (Achmad, 2003).

Kadir (2014) mendefinisikan sistem sebagai "sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu, dengan tujuan tertentu." Sementara itu, Sutabri (2012) menjelaskan bahwa "sistem adalah kumpulan atau himpunan unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung, dan terpadu." Fatansyah (2015) menambahkan bahwa "sistem merupakan suatu tatanan yang terdiri dari komponen fungsional dengan tugas khusus yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk memenuhi suatu proses tertentu." Moenir juga berpendapat bahwa sistem adalah komponen yang terbentuk dari keterikatan, saling ketergantungan, pengaruh, dan hubungan antar komponen. Sistem bertujuan untuk mengelola dan mengolah *input* menjadi *output*.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah "pengelolaan" berasal dari kata "kelola," yang memiliki makna mengendalikan, menyelenggarakan, mengatur, serta mengupayakan perbaikan atau kemajuan tertentu dengan tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan. Pengelolaan juga dapat diartikan sebagai serangkaian tugas atau usaha yang dilaksanakan oleh sekelompok individu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Mengacu pada buku Raharjo Adisasmita yang berjudul *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Balderton mendefinisikan pengelolaan sebagai proses menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia dalam rangka memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pendekatan ini menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil yang optimal.

Pengelolaan didefinisikan sebagai metode atau proses untuk melakukan kegiatan tertentu dengan melibatkan orang lain, serta proses yang membantu dalam merumuskan tujuan organisasi dan kebijakan. Pengelolaan juga mencakup proses yang memberikan pengawasan terhadap semua aspek yang terlibat dalam pelaksanaan pencapaian tujuan dan kebijakan (Dani, 2018: 23-45)

Menurut Siswanto, (2005) fungsi manajemen atau fungsi pengelolaan menurut teori George R Terry sebagai berikut : *Pertama*, Perencanaan merupakan fondasi konseptual untuk menetapkan tujuan serta merancang langkah-langkah yang diperlukan guna mencapainya. Proses perencanaan melibatkan persiapan segala kebutuhan, mempertimbangkan secara cermat potensi hambatan, dan

merumuskan strategi pelaksanaan kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Kedua*, Pengorganisasian merupakan suatu proses yang melibatkan pengumpulan individu dan penataan mereka berdasarkan keahlian spesifik yang dimiliki, dengan tujuan untuk menugaskan mereka pada pekerjaan yang telah direncanakan. Proses ini memastikan bahwa setiap individu ditempatkan dalam peran yang sesuai dengan kompetensinya, sehingga dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengorganisasian berfungsi untuk menciptakan struktur kerja yang efektif dan efisien, di mana setiap anggota tim dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan tanggung jawabnya masing-masing. *Ketiga*, Pelaksanaan adalah proses yang bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan, serta memobilisasi seluruh sumber daya yang tersedia dalam organisasi. Hal ini dilakukan agar kegiatan atau pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan secara efektif mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Keempat*, pengawasan adalah proses pemantauan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan juga melibatkan evaluasi penggunaan sumber daya organisasi agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien, sehingga tidak ada penyimpangan dari rencana yang telah dirumuskan. Berdasarkan pemahaman ini, peneliti menyimpulkan bahwa pengelolaan merupakan rangkaian proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan dalam suatu organisasi. Dalam konteks pendidikan, pengelolaan ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan pendidikan dapat dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata “kelola” yang memiliki arti mengendalikan, menyelenggarakan, mengatur, dan mengusahakan upaya lebih baik, lebih maju, dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan juga dapat diartikan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Seperti kutipan dalam buku Raharjo Adisasmita yang berjudul, pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah, menurut Balderton adalah menggerakkan, mengorganisasikan dan mengarahkan usaha manusia milik untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan uraian diatas pengelolaan yaitu suatu rangkaian proses baik perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan dalam suatu organisasi terutama dalam dunia pendidikan sehingga tujuan pendidikan yang diinginkan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Sistem pengelolaan adalah serangkaian prosedur yang saling terkait untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan dengan tujuan mencapai hasil tertentu secara efektif dan efisien. Sistem ini juga melibatkan penerapan indikator fungsi-fungsi manajemen yang krusial dalam mendukung pencapaian tujuan individu, lembaga, atau organisasi. Keberhasilan pencapaian tujuan pengelolaan sangat tergantung pada langkah-langkah yang tepat dalam pelaksanaannya. Sistem pengelolaan merupakan landasan fundamental dalam instansi atau lembaga.

Asrama Haji adalah unit pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji di bawah Kementerian Agama, yang langsung bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Usman, 2019). Di asrama haji, jamaah mendapatkan pelatihan mengenai tata cara ibadah haji serta pembinaan rohani untuk memperkuat niat dan keikhlasan dalam beribadah (Sisca, 2024). Asrama haji memiliki peranan penting sebagai sarana akomodasi untuk kesiapan pemberangkatan jamaah haji serta dalam proses *custom, immigration, and quarantine* (CIQ). Asrama ini berfungsi untuk mempersiapkan kondisi fisik dan mental jamaah haji dalam menghadapi perjalanan ibadah yang melelahkan. Selain itu, asrama haji juga berfungsi sebagai tempat untuk reservasi kembali ke tempat asal setelah melaksanakan ibadah haji (Jamilatunniswa, 2024: 57-76)

Asrama haji memiliki beberapa tugas pokok, antara lain sebagai tempat perencanaan program, kegiatan, pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha (Minolta, 2013). Selain itu, asrama haji bertugas sebagai pelaksana layanan ibadah dan manasik, penyedia informasi, publikasi, akomodasi, dan konsumsi. Asrama juga melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, Kesehatan, Keamanan, Transportasi, dan City Check In, serta mengatur keuangan, administrasi, sumber daya manusia, barang milik negara, dan evaluasi serta pelaporan. Pengelolaan harus efektif, yaitu memanfaatkan dan mengelola seluruh sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan masyarakat. Kedua, pengelolaan harus efisien, yaitu mengutamakan pencapaian tujuan dengan prinsip akuntabilitas. Terakhir, pengelolaan harus akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, 2021).

Embarkasi, secara umum, dapat diartikan sebagai proses pemberangkatan dengan menggunakan moda transportasi seperti pesawat terbang atau kapal laut, yang dilakukan dari lokasi-lokasi yang telah ditentukan secara resmi. Dalam konteks transportasi udara, embarkasi mengacu pada proses keberangkatan dari suatu titik atau bandar udara yang telah ditetapkan sebagai lokasi awal perjalanan. Dalam pengertian yang lebih khusus, berdasarkan Peraturan Bersama Menteri

Agama dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1, embarkasi haji diartikan sebagai bandar udara yang dijadikan tempat pemberangkatan jamaah haji menuju Arab Saudi. Dengan demikian, embarkasi haji tidak hanya mencakup proses teknis keberangkatan, tetapi juga menyiratkan adanya persiapan dan koordinasi yang dilakukan di bandar udara tersebut untuk memastikan bahwa jamaah haji dapat memulai perjalanan mereka dengan lancar menuju Tanah Suci.

Debarkasi haji, sebagaimana diatur oleh Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, mengacu pada bandar udara yang telah ditentukan sebagai tempat kedatangan jamaah haji yang kembali ke tanah air dari Arab Saudi setelah menunaikan ibadah haji. Proses debarkasi ini tidak hanya mencakup pendaratan pesawat yang membawa jamaah, tetapi juga melibatkan serangkaian prosedur seperti pemeriksaan kesehatan, pengurusan bagasi, serta penyambutan jamaah oleh pihak terkait. Bandar udara yang ditetapkan sebagai lokasi debarkasi haji biasanya dilengkapi dengan fasilitas dan layanan khusus untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan jamaah haji setelah menyelesaikan rangkaian ibadah mereka.

Asrama haji merupakan fasilitas yang dibangun oleh Kementerian Agama untuk menjadi tempat penampungan sementara bagi jamaah haji selama proses pemberangkatan dan pemulangan. Asrama haji memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting, antara lain sebagai sarana akomodasi yang memfasilitasi kesiapan jamaah sebelum keberangkatan, serta pelaksanaan prosedur custom, immigration, and quarantine (CIQ). Selain itu, asrama haji berperan dalam mempersiapkan kondisi fisik dan mental jamaah haji untuk menghadapi perjalanan ibadah yang menuntut ketahanan fisik dan mental yang prima. Setelah jamaah menyelesaikan ibadah haji, asrama haji juga berfungsi sebagai tempat transit sebelum mereka kembali ke daerah asal masing-masing. Keberadaan asrama haji menjadi elemen krusial dalam pelayanan haji, terutama dalam memenuhi kebutuhan akomodasi yang mendukung kelancaran operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah. Asrama haji berperan dalam rangkaian operasional perjalanan haji dari Tanah Air menuju Arab Saudi dan sebaliknya, memastikan bahwa jamaah haji mendapatkan pelayanan yang optimal selama masa transisi tersebut.

Asrama Haji Embarkasi adalah fasilitas yang digunakan untuk mengelola dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan bagi jamaah haji selama proses pemberangkatan dan pemulangan, yang berlokasi di kota dengan bandara embarkasi. Fasilitas ini berfungsi untuk melaksanakan prosedur CIQ (*Custom, Immigration, and Quarantine*), termasuk pemeriksaan kelengkapan dokumen perjalanan dan distribusi biaya hidup kepada jamaah. Selain itu, asrama ini juga berperan dalam memulihkan kondisi fisik jamaah haji serta menyediakan

bimbingan praktis terkait manasik haji, baik melalui praktek langsung maupun dalam konteks perjalanan ibadah haji. Berdasarkan uraian diatas asrama haji embarkasi di Indonesia mengelola pelayanan jamaah haji selama pemberangkatan dan pemulangan, termasuk proses CIQ (*Custom, Immigration, and Quarantine*) dan pemberian *living cost*. Selain itu, asrama ini menyediakan fasilitas pemulihan fisik dan bimbingan manasik haji. Lokasinya tersebar di berbagai kota bandara, seperti Aceh, Medan, Padang, Jakarta, Bekasi, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Ujung Pandang, dan Lombok.

Asrama Haji Antara adalah fasilitas yang melayani proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji ke dan dari embarkasi utama yang telah ditetapkan. Asrama ini berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan berbagai layanan yang diperlukan, termasuk akomodasi, konsumsi, pemeriksaan bea cukai, imigrasi, karantina, *city check-in*, serta layanan lainnya untuk mendukung kelancaran proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Peran Asrama Haji Antara bukan hanya sebagai tempat transit akhir bagi jamaah, karena mereka masih harus melanjutkan perjalanan ke bandara embarkasi utama yang terletak di daerah lain sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Asrama haji embarkasi antara memiliki kapasitas untuk menampung lebih dari 4.000 jamaah haji.

Asrama haji yang dibangun di setiap provinsi, kabupaten, atau kota berfungsi untuk memberikan layanan bagi jamaah haji selama proses keberangkatan dan kepulangan dari daerah masing-masing menuju embarkasi atau asrama haji transit. Asrama Haji Transit bertanggung jawab dalam menyediakan layanan akomodasi, konsumsi, serta berbagai layanan lainnya sebagai persiapan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Proses terkait bea cukai, imigrasi, dan kelengkapan dokumen lainnya akan dilakukan saat jamaah berada di asrama haji embarkasi. Asrama Haji Transit berperan sebagai tempat persinggahan sementara sebelum jamaah melanjutkan perjalanan ke asrama haji embarkasi. Asrama haji transit juga dikenal sebagai asrama haji provinsi dan memiliki kapasitas untuk menampung hingga 3.000 jamaah haji.

Pelayanan satu atap (*One top Service*), Pelayanan Satu Atap merupakan metode pelayanan yang dirancang untuk jamaah haji reguler, di mana seluruh proses pelayanan dilakukan di satu lokasi terpadu yang dikelola secara terkoordinasi. Pola ini melibatkan berbagai unit kerja yang memiliki kewenangan masing-masing untuk memberikan layanan yang diperlukan (Desfianti, 2023). Layanan ini diterapkan baik di asrama haji embarkasi maupun asrama haji antara, dan mencakup periode keberangkatan serta pemulangan jamaah haji ("Satu Atap, Ini Jenis Layanan untuk Jamaah di Asrama Haji," 2023).

Pelayanan Pengasramaan Pelayanan pengasramaan atau akomodasi merupakan aspek yang sangat krusial karena berpengaruh langsung pada

kenyamanan calon jamaah selama mereka berada di Asrama Haji. Pelayanan ini, yang disediakan oleh Panitia Penyelenggara Asrama Haji (PPAH), mencakup berbagai fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, mushola, serta perlengkapan seperti seprai dan bantal. Untuk memastikan keamanan dan kenyamanan calon jamaah, terdapat beberapa aturan ketat yang diberlakukan di Asrama Haji. Setibanya di asrama, calon jamaah harus tetap berada dalam area steril dan tidak diperbolehkan keluar atau menerima tamu ke dalam kamar. Selain itu, membawa makanan dari luar juga dilarang karena semua kebutuhan konsumsi telah disediakan oleh pihak asrama untuk menjaga kualitas kenyamanan, keamanan, dan kesehatan. Dengan demikian, Asrama Haji perlu mempersiapkan fasilitas yang memadai, seperti kasur yang nyaman, ruang ber-AC, serta fasilitas yang ramah bagi lansia. Penyediaan fasilitas yang optimal ini bertujuan untuk memastikan para calon jamaah merasa nyaman dan dapat beristirahat dengan baik setelah perjalanan yang melelahkan. Pelayanan kesehatan haji mencakup serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memastikan kondisi kesehatan jamaah haji sesuai dengan syarat istithaah kesehatan. Upaya kesehatan ini meliputi tindakan promotif dan preventif, yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok pada setiap tahap penyelenggaraan ibadah haji.

Pelayanan makanan/catering di Asrama Haji juga sangat penting karena para calon jamaah haji harus dipastikan memakan makanan yang lezat dan bergizi, namun demi menghindari calon jamaah yang tidak kebagian maka, Panitia Asrama Haji mengadakan sistem kupon untuk setiap calon jamaah agar meminimalisir tidak meratanya pembagian makanan, biasanya catering menyediakan makan 2x sehari dan snack dan sarapan 1 X. Bimbingan manasik haji merupakan tahap persiapan krusial bagi calon jamaah haji, bertujuan untuk memastikan mereka memahami dan dapat mempraktikkan tata cara pelaksanaan ibadah haji dengan benar. Proses ini mencakup pelatihan tentang langkah-langkah yang harus diambil selama ibadah haji dan adaptasi dengan berbagai kegiatan di Tanah Suci. Bimbingan ini tidak hanya memastikan pelaksanaan ibadah haji sesuai rukun dan syarat yang sah, tetapi juga berpotensi mempengaruhi kemabruran ibadah haji dan kualitas kesalehan sosial jamaah. Program manasik haji berfungsi sebagai bantuan dalam mengatasi tantangan selama ibadah haji, memungkinkan jamaah untuk menerima dan menyesuaikan diri sesuai potensi mereka, serta menjadi muslim yang lebih baik. Pembekalan yang diberikan oleh pemerintah kepada calon jamaah haji sangat penting, mengingat banyak dari mereka belum sepenuhnya memahami tata cara manasik haji yang benar sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Sejak kedatangan di asrama haji embarkasi, jamaah haji memperoleh perlindungan terhadap keamanan pribadi dan barang bawaan mereka. Pengamanan di asrama haji mencakup pengamanan internal dan eksternal asrama,

serta pengamanan selama perjalanan dari atau menuju asrama embarkasi, di bandara embarkasi, hingga kembali ke daerah asal. Koordinasi kegiatan pengamanan dilakukan bersama dengan unsur TNI/POLRI dan petugas keamanan (Satpam) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi atau asrama haji.

Pada prinsipnya, tanggung jawab perlindungan jamaah haji di Arab Saudi terletak pada pemerintah Arab Saudi sebagai pengelola dua kota suci. Namun, mengingat jumlah jamaah haji yang datang dari berbagai negara sangat besar, tugas ini tidak dapat sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah Arab Saudi saja. Oleh karena itu, negara-negara pengirim jamaah haji, seperti Indonesia, juga perlu berperan dalam memberikan perlindungan kepada warganya selama berada di luar negeri. Melalui Kementerian Agama, pemerintah Indonesia menunjuk pihak-pihak terkait untuk melaksanakan tugas perlindungan dan pengamanan jamaah selama di Arab Saudi.

Untuk memastikan perlindungan dan keselamatan, setiap jamaah dan petugas haji dilengkapi dengan gelang identitas. Gelang ini berfungsi sebagai tanda pengenalan bagi jamaah haji Indonesia. Gelang tersebut mencantumkan informasi penting, termasuk identitas jamaah, gambar Garuda, warna merah-putih, nama jamaah, nomor paspor, kelompok terbang (kloter), dan lokasi embarkasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Asrama Haji Embarkasi Jakarta-Bekasi pada awalnya berfungsi sebagai penyangga bagi Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Pada tahun 1991 M/1411 H, jumlah jamaah haji di Jawa Barat mencapai 21.548 orang, sedangkan total jamaah haji yang diberangkatkan melalui Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta adalah sekitar 47.600 orang. Karena Asrama Haji Pondok Gede Jakarta tidak dapat menampung seluruh calon jamaah haji, banyak calon jamaah dari Jawa Barat harus menunggu di gedung serbaguna selama 6 hingga 10 jam. Untuk mengatasi masalah ini, pada tanggal 14 September 1991, Gubernur Jawa Barat Yogie Suardi Memet memberikan rekomendasi untuk pembangunan Asrama Haji di Kabupaten Bekasi. Hasil pembicaraan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dan Perumnas Bekasi menyetujui peruntukan lahan seluas $\pm 2,5$ hektar di Jalan Kemakmuran No. 72, Bekasi Selatan.

Pembangunan Asrama Haji Jawa Barat di Bekasi dimulai dengan dukungan anggaran dari APBN Kementerian Agama dan lahan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Sejak tahun 2001, Asrama Haji Embarkasi Jakarta-Bekasi mulai beroperasi, melayani pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, khususnya untuk jamaah haji Jawa Barat. Kehadiran Asrama Haji Jawa Barat sejak tahun 2001 memberikan kontribusi signifikan

terhadap kelancaran pelayanan haji. Proses pengembangan sarana fisik secara bertahap menunjukkan kemajuan yang berarti dalam meningkatkan pelayanan. Asrama Haji tidak hanya berfungsi sebagai tempat akomodasi dan proses keberangkatan jamaah haji ke tanah suci dan kepulangan mereka, tetapi juga sebagai fasilitas yang melayani berbagai aktivitas masyarakat umum, instansi pemerintah, swasta, serta organisasi kemasyarakatan dan lainnya.

Sistem Perencanaan, Pelaksanaan, Pengorganisasian, Pengawasan Embarkasi dan Debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi

Perumusan tujuan dalam konteks perencanaan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi adalah untuk memastikan bahwa proses keberangkatan dan kepulangan jamaah haji berlangsung dengan lancar, aman, nyaman, dan sesuai dengan standar syariat. Tujuan ini mencakup beberapa aspek keamanan yang menjamin keselamatan jamaah selama berada di asrama dan saat perjalanan, kenyamanan yang menyediakan fasilitas yang memadai untuk kenyamanan jamaah selama proses embarkasi dan debarkasi, kepatuhan yang mematuhi regulasi yang berlaku, baik domestik maupun internasional dan yang terakhir efisiensi yang memastikan bahwa proses keberangkatan dan kepulangan jamaah dilakukan secara efisien untuk mengurangi waktu tunggu dan potensi gangguan. Penyesuaian dengan Tahun Hijriah: Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, perencanaan harus mengikuti tahun Hijriah karena ibadah haji dilaksanakan berdasarkan kalender Hijriah. Oleh karena itu, penyesuaian waktu dan kegiatan harus disesuaikan dengan tahun Hijriah untuk memenuhi kebutuhan jamaah haji.

Penyusunan rencana melibatkan berbagai elemen kunci, termasuk koordinasi dengan pihak terkait seperti melibatkan berbagai pihak seperti Kementerian Agama, otoritas penerbangan, petugas medis, dan lembaga lainnya untuk memastikan integrasi layanan. Koordinasi ini penting untuk menetapkan tanggung jawab dan memitigasi risiko, Penggunaan Teknologi: Mengimplementasikan teknologi informasi untuk pencatatan dan pemantauan real-time, sehingga proses dapat dipantau secara efektif dan keputusan dapat diambil dengan cepat, Penyiapan Sarana dan Prasarana: Menyusun rencana untuk perbaikan dan penyediaan fasilitas di asrama haji, seperti ranjang, aula, dan area istirahat. Juga, persiapan untuk sistem parkir dan fasilitas kesehatan, Kebijakan dan Regulasi: Memastikan bahwa semua rencana sesuai dengan kebijakan nasional dan peraturan internasional terkait ibadah haji, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan Taklimatul Hajj Pemerintah Arab Saudi, Sistem One Stop Service (OSS): Mengintegrasikan layanan melalui OSS untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah proses administrasi dan pelayanan kepada jamaah.

Implementasi pelaksanaan rencana melibatkan berbagai tindakan praktis, termasuk persiapan fasilitas seperti melakukan perbaikan dan penyediaan sarana yang telah direncanakan, termasuk renovasi fasilitas, penyediaan ranjang yang nyaman, dan penambahan fasilitas seperti charging station dan area photobooth, Pelatihan dan Pengawasan yang melatih pegawai UPT Asrama Haji Bekasi dan memastikan bahwa mereka memahami prosedur yang harus diikuti. Pengawasan oleh pihak-pihak terkait seperti Inspektur Jenderal Kementerian Agama RI untuk memastikan standar kualitas terpenuhi, Koordinasi Operasional yang mengkoordinasikan kegiatan sehari-hari, termasuk pengaturan kedatangan dan keberangkatan jamaah, distribusi perlengkapan, dan penanganan kesehatan, Penerapan Protokol Kesehatan yang melaksanakan inspeksi kesehatan lingkungan secara berkala dan melakukan langkah-langkah preventif seperti fogging untuk menghindari penyebaran penyakit.

Evaluasi dan Penyesuaian evaluasi hasil dilakukan untuk menilai efektivitas dari perencanaan dan pelaksanaan yang telah dilakukan seperti monitoring dan penilaian yang memantau proses embarkasi dan debarkasi serta mengumpulkan umpan balik dari jamaah dan pihak terkait, lalu tindakan perbaikan yang mengidentifikasi masalah yang muncul selama proses dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Misalnya, jika ditemukan kekurangan dalam fasilitas atau proses, langkah-langkah korektif akan diterapkan selanjutnya Audit dan sertifikasi yang mengadakan audit untuk memastikan bahwa standar nasional dan internasional terpenuhi. UPT Asrama Haji Bekasi, misalnya, berencana untuk mendapatkan sertifikasi SNI ISO 9001:2015, SNI ISO 45001:2018, dan Standar Usaha Hotel Bintang Tiga.

Penerapan teori George R. Terry dalam perencanaan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi membantu memastikan bahwa setiap tahap dari proses ini dilakukan dengan cara yang terstruktur dan efisien. Dengan perumusan tujuan yang jelas, penyusunan rencana yang komprehensif, pelaksanaan yang terencana dengan baik, dan evaluasi yang sistematis, UPT Asrama Haji Bekasi dapat mencapai tujuan utama dalam menyelenggarakan ibadah haji dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Embarkasi dan Debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi

Dalam proses embarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi, terdapat beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi kelancaran kegiatan tersebut. Faktor penghambat utama meliputi kurangnya koordinasi antar pihak terkait, keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu dan proses pemeriksaan yang memakan waktu, serta potensi antrian yang panjang yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi jamaah. Selain itu, masalah komunikasi dan informasi yang

tidak memadai juga dapat memperlambat proses embarkasi. Sebaliknya, faktor pendukung meliputi adanya sistem manajemen yang terintegrasi, staf yang terlatih dengan baik, serta fasilitas yang memadai untuk menangani volume jamaah yang tinggi. Solusi untuk mengatasi faktor penghambat meliputi peningkatan koordinasi melalui rapat koordinasi rutin dan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah alur komunikasi, serta perbaikan fasilitas seperti penambahan ruang tunggu dan optimalisasi proses pemeriksaan untuk mengurangi waktu tunggu. Selain itu, pelatihan tambahan bagi staf untuk mempercepat proses dan meningkatkan pelayanan dapat meningkatkan efisiensi. Dengan menerapkan solusi tersebut, UPT Asrama Haji Bekasi dapat mengoptimalkan proses embarkasi dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah haji.

Dalam proses debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi, beberapa faktor penghambat dapat memengaruhi kelancaran kegiatan tersebut. Salah satu faktor utama adalah kemacetan di area kedatangan, yang seringkali disebabkan oleh volume jamaah yang tinggi dan koordinasi yang kurang efektif antara berbagai pihak seperti petugas bandara, staf asrama, dan pihak keamanan. Keterbatasan fasilitas seperti area pengambilan bagasi dan ruang tunggu yang terbatas juga berpotensi menghambat proses debarkasi. Selain itu, masalah komunikasi antara petugas dan jamaah, serta adanya penumpukan administrasi seperti verifikasi dokumen, seringkali memperlambat proses. Di sisi lain, faktor pendukung termasuk adanya sistem informasi yang baik, staf yang berpengalaman, serta koordinasi yang solid antara pihak-pihak terkait. Untuk mengatasi faktor penghambat, solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan kapasitas dan fasilitas seperti penambahan area bagasi dan ruang tunggu, serta pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses verifikasi dan pengelolaan informasi. Pelatihan tambahan untuk staf dan penguatan koordinasi melalui rapat dan simulasi juga dapat membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, proses debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi dapat berjalan lebih lancar dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah haji.

PENUTUP

Berdasarkan data dari hasil penelitian mengenai sistem pengelolaan embarkasi dan debarkasi di Unit pelaksana teknis Asrama Haji Bekasi dapat disimpulkan bahwa :

Perencanaan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi adalah langkah strategis yang krusial untuk memastikan kelancaran dan efisiensi proses pemberangkatan serta pemulangan jamaah haji. Perencanaan ini mencakup

berbagai aspek, mulai dari penjadwalan, pengaturan logistik, penyediaan fasilitas, hingga koordinasi antar instansi terkait, seperti Kementerian Agama, otoritas kesehatan, dan penyedia transportasi. Selain itu, perencanaan harus mempertimbangkan potensi risiko dan kendala, seperti cuaca, kesehatan jamaah, dan kebutuhan khusus, untuk mengantisipasi dan mengelola segala kemungkinan yang dapat menghambat proses. Dengan perencanaan yang komprehensif dan terarah, UPT Asrama Haji Bekasi dapat memastikan bahwa setiap tahap embarkasi dan debarkasi berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Pengorganisasian embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2024 merupakan proses kunci untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan terkait pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan dengan tertib dan efisien. Pengorganisasian ini melibatkan pembagian tugas yang jelas di antara petugas, mulai dari penyambutan, pemeriksaan kesehatan, pengelolaan bagasi, hingga pengaturan transportasi. Setiap unit kerja dan tim harus disusun dengan struktur yang terkoordinasi, memungkinkan kolaborasi yang efektif antar berbagai pihak, termasuk petugas kesehatan, keamanan, dan pelayanan jamaah. Penggunaan teknologi informasi juga akan dioptimalkan untuk memantau alur kerja dan mempermudah komunikasi antar tim. Dengan pengorganisasian yang baik, UPT Asrama Haji Bekasi dapat memastikan bahwa seluruh proses embarkasi dan debarkasi terlaksana secara sistematis, cepat, dan aman, serta memberikan kenyamanan maksimal bagi jamaah haji.

Pelaksanaan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2024 merupakan tahap kritis yang mengubah rencana dan persiapan menjadi tindakan nyata dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Pelaksanaan ini mencakup berbagai kegiatan, seperti penyambutan jamaah, pemeriksaan kesehatan, pengelolaan logistik dan bagasi, serta pengaturan transportasi ke dan dari bandara. Koordinasi yang efektif antar petugas, pemanfaatan teknologi untuk pemantauan real-time, serta kepemimpinan yang responsif menjadi kunci utama keberhasilan pelaksanaan. Setiap petugas diharapkan melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan sigap, mengutamakan kenyamanan dan keselamatan jamaah. Dengan pelaksanaan yang tepat dan terkoordinasi, UPT Asrama Haji Bekasi dapat memastikan bahwa proses embarkasi dan debarkasi berlangsung lancar, efisien, dan tanpa hambatan, memberikan pengalaman yang baik bagi seluruh jamaah haji.

Pengawasan embarkasi dan debarkasi di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2024 merupakan elemen vital yang memastikan setiap aspek pelaksanaan berjalan sesuai rencana dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pengecekan kesiapan fasilitas, pemantauan alur kerja petugas, hingga memastikan keselamatan dan kenyamanan jamaah haji.

Pengawasan yang ketat memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi masalah atau penyimpangan, sehingga tindakan korektif dapat segera diambil. Teknologi juga digunakan untuk memfasilitasi monitoring secara real-time, memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Dengan pengawasan yang konsisten dan efektif, UPT Asrama Haji Bekasi dapat menjamin bahwa seluruh proses embarkasi dan debarkasi berlangsung aman, efisien, dan sesuai dengan prosedur, memberikan kepuasan maksimal kepada jamaah haji.

Proses embarkasi dan debarkasi haji di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2024 dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor pendukung seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sistem informasi yang terintegrasi, serta koordinasi yang baik antar berbagai pihak dapat memperlancar proses dan meningkatkan kenyamanan jamaah. Namun, faktor penghambat seperti keterbatasan anggaran, kesalahan manusia, cuaca buruk, dan perubahan kebijakan mendadak dari pemerintah Arab Saudi dapat menghambat kelancaran proses. Keterbatasan anggaran berdampak pada kualitas fasilitas dan layanan, sementara kesalahan manusia seperti kesalahan dalam input data dapat menyebabkan keterlambatan. Cuaca buruk dan perubahan kebijakan di luar kendali dapat mengganggu jadwal keberangkatan dan kedatangan jamaah. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang, koordinasi yang efektif, dan antisipasi terhadap berbagai kemungkinan kendala untuk memastikan kelancaran proses embarkasi dan debarkasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R. (2003). *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Adisasmita, R. (2006). *Pengelolaan Pendapatan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ahmad, N. (2003). *Manajemen Haji*. Zikrul Hakim.
- Alwi, H. (1991). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Amrin, T. M. (2011). *Pokok-pokok Teori Sistem ed sepuluh*. Jakarta: Rajagrafindo
- Badri Murni, S. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*.
- Dani (2018). *Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta*, Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies, Vol 12 No.1.
- Davis, G. B. (1999). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian Satu*. Jakarta: PPM
- Desfianti, W. G. (2023). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara pada Masa Operasional*

- Haji. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Fatansyah. (2105). Basis Data. Bandung: Informatika.
- Jamilatunnisw (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah*, Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra Vol 3 No.1.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. CV. Andi Offset.
- Kebudayaan, K. P. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Maisurih. (2014). *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede*. Jakarta.
- Minolta, K. (2013). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Asrama Haji*.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhlisoh, A. (2017). *Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede*. Jakarta.
- Mulyadi. (2007). *Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Muntazhir. (n.d.). Drs. H. Afrizal M.M.Pd. : *Ada 8 Bentuk Layanan Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji*.
- Rafrianika, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi*.
- Salim, P. S. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta.