



Peran Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji

Arindika Aprilliani¹, Bahrudin², Yuyun Yuningsih¹

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

²Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : ayangarin01@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui regulasi, konsep, dan perilaku petugas dari Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Sumedang dalam melayani pendaftaran haji tahun 2023. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori peran dari Levinson. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat regulasi lain dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor.02.01/Menkes/33/2020 bagi jemaah yang sudah mendaftar namun ketika dalam masa tunggu memiliki riwayat sakit yang ada dalam surat edaran tersebut dapat melimpahkan atau membatalkan pendaftaran haji tersebut. PHU Kemenag Sumedang memiliki dua konsep dalam pendaftaran haji yaitu pendaftaran secara langsung dan pendaftaran online melalui aplikasi haji pintar. Perilaku petugas dalam pelayanan pendaftaran haji harus sesuai dengan standar operasional petugas.

Kata Kunci : Peran, Petugas; Haji; Pelayanan; Pendaftaran

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the regulations, concepts, and behavior of officers from the Hajj and Umrah Organizer of the Ministry of Religion of Sumedang Regency in serving Hajj registration in 2023. The method used is qualitative method. The theory used is Levinson's role theory. The results of the interview show that there are other regulations in the Minister of Health Circular Letter Number.02.01/Menkes/33/2020 for pilgrims who have registered but when in the waiting period have a history of illness in the circular letter can delegate or cancel the hajj registration. PHU Kemenag Sumedang has two concepts in Hajj registration, namely direct registration and online registration through the Hajj smart application. Officer behavior in Hajj registration services must be in accordance with officer operational standards.

Keywords : Role; Officer; Hajj; Service; Registration

PENDAHULUAN

Menyandang gelar haji merupakan sebuah hal yang dianggap istimewa bagi sebagian orang. Oleh karena itu, banyak orang berbondong-bondong pergi mendaftar haji. Gelar haji dianggap pula dapat menunjukkan sebuah nilai dan menunjukkan sebuah status sosial di mata masyarakat.

Selain itu mayoritas agama di Indonesia adalah Islam. Dilansir dari laman Kementerian dalam negeri (Kemendagri) menyebutkan jumlah data penduduk muslim pada tahun 2022 mencapai 277,75 juta jiwa atau sekitar 87,02%. Jumlah ini akan terus bertambah seiring pertambahan penduduk di negeri ini. Undang-Undang Dasar menjamin dalam pasal 29 ayat (2). Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa Negara telah menjamin kemerdekaan setiap penduduk untuk memeluk agamanya masing masing dan untuk menjalankan ibadah menurut agama dan kepercayaan tersebut. Hal itu tentu saja dapat mempengaruhi jumlah pendaftar haji, karena setiap muslim bebas menjalankan syariat agama yang dianut. Terlebih lagi negara Indonesia mendapatkan jumlah kuota haji terbanyak di dunia. Pada tahun 2023 kuota haji negara ini berjumlah sebesar 221 ribu jemaah.

Berdasarkan data yang ada dalam website Kementerian Agama Republik Indonesia yang dilansir dari website Kementerian Agama Republik Indonesia, Kabupaten Sumedang memiliki jumlah pendaftar sebanyak 13.854 jemaah (Kemenag, 2023). Hal tersebut menunjukkan antusiasme masyarakat muslim asal Kabupaten Sumedang pada wilayah Priangan Timur dinilai juga cukup besar. Didalam Undang-Undang Dasar Nomor 8 Tahun 2019 disebutkan penyelenggaraan ibadah haji reguler adalah tanggung jawab dari pemerintah. Pelaksana dari tanggung jawab diemban oleh satuan kerja yang bersifat terstruktur, tetap pada setiap tingkat daerah, pusat, dan juga di Arab Saudi. Menurut Levinson (Soekanto, 2012:213), peran merupakan suatu gagasan yang dapat dikerjakan atau dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Dimensi dari teori peran ini adalah regulasi, konsep, dan perilaku petugas. Pemerintah memiliki tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi jemaah haji dalam penyelenggaraan haji dan umrah, hal ini bertujuan agar jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Proses pendaftaran haji dilakukan sesuai prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Proses tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili dari jemaah. Berdasarkan pemaparan tersebut maka yang menjadi fokus penelitian adalah regulasi, konsep, dan perilaku petugas pelayanan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Beberapa penelitian terdahulu seperti Ririn Indah Saputri (2018) yang berjudul Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, Penelitian ini dilatari dari banyaknya peminat dalam pendaftaran haji. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak harus ditingkatkan melalui pengukuran kinerja, tepat waktu, dan juga responsif. Persamaan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian berada di Kementerian Agama tingkat kabupaten. Data dari hasil penelitian diperoleh hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada teori yang digunakan yaitu teori pelayanan prima.

Lalu terdapat penelitian dari Muhammad Irkham Baykhaqi (2021) yang berjudul Optimalisasi pelayanan haji dan umrah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran, pelimpahan, serta pembatalan haji harus selalu optimal walau dalam masa pandemi covid. Penelitian ini berlokasi pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama tingkat Kabupaten, Tehnik Pengumpulan data menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Penelitian beralangsur pada masa pandemi. Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori optimalisasi. Selain itu fokus penelitian bukan hanya pada pelayanan pendaftaran saja, fokus yang lainnya membahas mengenai pembatalan serta pelimpahan porsi pendaftaran haji juga.

Selanjutnya terdapat penelitian dari Muhammad Fadillah Hidayat (2021) yang berjudul Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan. Hasil dari penelitian ini memuat strategi dari Kementerian Agama Kota Tangerang dari mulai perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi seluruh kegiatan pelayanan pendaftaran haji. Penelitian ini dilatari oleh jumlah penduduk muslim di Indonesia, jumlah kuota dan pendaftar yang besar. penelitian Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan tehnik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini terletak pada teori yaitu teori strategi.

Tempat penelitian terletak pada Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Jl. Kutamaya No. 25, Kota Kulon, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang. Penelitian mengambil pendekatan deskriptif kualitatif, yang didalamnya dilakukan sebuah penelitian guna menghasilkan data yang didalamnya memuat kata-kata tertulis bukan sebuah angka. Dilihat dari bentuk penyajian data penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dimana penelitian tidak menguji hipotesis atau prediksi dan tidak mencari hubungan, (Jalaludin Rahmat, 2002:24). Metode deskriptif ini dianggap

sebagai cara praktis dan menjabarkan tentang peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam hal pelayanan pendaftaran haji.

Informan yaitu orang yang menjadi objek guna mendapatkan sebuah informasi akan situasi atau kondisi dari latar belakang sebuah penelitian. Diambil dari sebuah buku yang berjudul *Mengusai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* menjeleaskan informan adalah orang yang diperkirakan dapat memahami informasi, serta dapat menguasai data, atau juga fakta dari suatu objek penelitian. Berdasarkan pada pendapat diatas maka informan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memahami, menguasai, dan juga berkompeten dalam bidang pelayanan pendaftaran haji di lembaga tersebut. Peneliti mewawancarai beberapa peneliti yang pertama adalah Deliar Rizal, selaku wakil kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. H. Rahmat Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. Siti Rohayat dan Didi Apidin selaku staff Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

LANDASAN TEORITIS

Menurut Levinson Menurut Levinson (Soejono Soekanto, 2012:213), peran adalah suatu gagasan mengenai hal yang dapat dilakukan oleh individu atau sebuah lembaga yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Di setiap masyarakat, individu, maupun sebuah lembaga memiliki fungsi dan tanggung jawab tertentu sehingga dapat membentuk struktur sosial. Dari teori tersebut peran mencakup tiga hal yaitu regulasi, konsep, dan perilaku seseorang.

Pada konteks sosial peran juga mencerminkan sebuah norma, nilai dan juga ekspektasi yang melekat pada individu atau juga sebuah lembaga. Norma- norma dan ekspektasi tersebut tentu diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Sebuah peran tidak akan pernah lepas dari sebuah norma atau aturan, karena hal tersebut mengatur perilaku yang tentunya diharapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan berjalannya waktu peran bisa berubah seiring perkembangan budaya, zama, atau perubahan dari kelompok sosial tertentu. Selain itu, peran dapat mempengaruhi pembagian kerja, distribusi sebuah kekuasaan, pola interaksi antar individu dalam masyarakat, mempertahankan atau mengubah struktur sosial masyarakat. Ketika suatu individu atau juga lembaga membuat peran yang berbeda atau membuat gagasan baru dari biasanya maka hal tersebut dapat memicu adanya proses transformasi dalam masyarakat. Tidak hanya dapat menggambarkan struktur sosial akan tetapi peran memiliki potensi mendorong sebuah perubahan.

Selanjutnya peran juga bisa membentuk sebuah identitas, hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana cara melihat suatu individu atau lembaga itu sendiri, dapat juga mempengaruhi sebuah kekuasaan dan juga kontrol dalam bermasyarakat, layaknya seorang pemimpin yang memiliki akses yang besar terhadap pengaruh dan juga sumber daya dalam pengambilan suatu keputusan atau juga pembuat suatu kebijakan. Bagi sebuah lembaga dapat memberikan sebuah panduan bagi individu, atau masyarakat umum. Setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa, haji merupakan rukun Islam yang kelima. Kaum muslim di seluruh dunia yang memiliki kemampuan material, fisik, dan intelektual untuk melakukan ibadah haji setiap tahun. Pada musim haji (bulan Zulhijah), mereka melakukan beberapa kegiatan di Arab Saudi. Menurut Achmad Ja'far (2015).

Dalam bahasa Lughawi, "haji" dapat diartikan sebagai "sengaja" atau "sengaja". Qashd adalah maksud, tujuan. Namun, menurut etimologi (istilah syara'), haji berarti pergi ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melakukan ibadah khusus. Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i). Arafah, Muzdalifah, dan Mina dimaksudkan untuk periode tertentu pada bulan haji (Dzulhijah), yang berlangsung dari bulan Syawal hingga sepuluh pertama bulan Dzulhijah. melakukan thawaf, sa'i, wukuf, melontar jumrah, mabit di Muzdalifah, dan mabit di Mina, serta ibadah lainnya (Syarif Hidayatullah, 2018:1).

Pelayanan memiliki arti membantu menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain (Kamus Umum Indonesia, 1985). Seorang ahli Manajemen Tom Peters mengatakan dalam memberikan pelayanan yang baik dari sebuah perusahaan, terdapat kedekatan dengan seorang pelanggan atau "close to the customer", hal ini memiliki artian perusahaan terus mendengarkan seorang pelanggan sehingga terdapat kepuasan pelanggan. Fakta dilapangan menunjukan bahwa pelanggan cenderung lebih sering mengutarakan ketidakpuasan yang dialami daripada sebaliknya. (Iqbal Muhammad, 2004:32). Pendaftaran Jemaah Haji berasal dari dua suku kata yakni pendaftaran dan jemaah haji. Pendaftaran sendiri merupakan sebuah cara, proses, pembuatan mendaftar (mendaftarkan), pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan :2021). Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia pendaftaran adalah proses pencatatan identitas kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu. (Kamus Besar Bahasa Indonesia :2008).

Terdapat dua macam pendaftaran haji yaitu pendaftaran haji reguler dan pendaftaran haji khusus. Penyelenggara ibadah haji reguler adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan

pembiayaan, pengelolaan serta pelayanannya yang bersifat umum. Pendaftaran haji tersebut sepenuhnya dibawah naungan pemerintah. Terdapat dua macam pendaftaran haji reguler, Pertama pendaftaran haji reguler langsung melalui Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Kedua Pendaftaran haji reguler melalui aplikasi Haji Pintar. Untuk pendaftaran haji khusus memiliki perbedaan yaitu penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang memiliki izin. Jemaah haji khusus memiliki keistimewaan berbeda dengan jemaah haji reguler.

Di dalam Kementerian Agama, Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur serta memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan ketentuan agama dan peraturan yang berlaku. Tugas utama dari bidang ini meliputi berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan terhadap seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Salah satu fungsi kunci dari bidang ini adalah melakukan perencanaan serta persiapan teknis guna mendukung keberangkatan jemaah haji dan umrah. Hal ini mencakup pemilihan penyelenggara perjalanan, pengaturan akomodasi, transportasi, dan berbagai layanan pendukung lainnya agar jemaah dapat menjalankan ibadah mereka dengan nyaman dan aman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang berada di bawah wewenang Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, kepemimpinan dipegang oleh seorang Kepala Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Terdapat beberapa program yang dimiliki Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. Program tersebut adalah pelayanan haji dalam negeri, pembinaan haji dan umrah, pengelolaan dana haji, dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas terkini lainnya penyelenggaraan haji dan umrah. Pelaksanaan program ini secara erat kaitannya dengan kebijakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Program tersebut sebagai upaya perwujudan dari amanat Undang-Undang, Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jemaah. Upaya ini tentunya harus didukung oleh sistem informasi yang memadai dan tata kelola yang baik.

Regulasi Pendaftaran Calon Jemaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 28 Januari 2024 dengan petugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Bapak Deliar Rizal, S.E, selaku pengadministrasi dan merupakan petugas ahli yang berkompeten di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Beliau menuturkan regulasi atau norma dalam pendaftaran haji terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler. Pembahasan mengenai hal-hal pendaftaran haji tersebut tertera pada beberapa pasal. Berikut merupakan uraian dari pasal-pasal tersebut.

Didalam regulasi atau norma tersebut terdapat beberapa pasal yang mengatur tentang pendaftaran haji yakni Pasal 2 menjelaskan mengenai prosedur pendaftaran jemaah haji reguler dengan beberapa ketentuan yang harus diperhatikan. Pendaftaran dapat dilakukan sepanjang tahun setiap hari dan harus dilakukan di Kantor Kementerian Agama yang sesuai dengan domisili calon jemaah haji reguler. Namun, terdapat pembatasan bagi warga negara Indonesia yang ingin mendaftar sebagai jemaah haji reguler. Mereka tidak diizinkan mendaftar jika masih berstatus daftar tunggu atau telah menunaikan ibadah haji dalam jangka waktu paling singkat 10 tahun terhitung sejak ibadah haji terakhir. Meskipun demikian, terdapat pengecualian untuk aturan tersebut. Jemaah haji reguler yang akan bertugas sebagai Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), Petugas Haji Daerah (PHD), atau pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan tidak terikat oleh ketentuan tersebut. Mereka tetap dapat mendaftar tanpa memperhatikan batasan masa tunggu atau waktu sejak ibadah haji terakhir.

Meskipun demikian, terdapat pengecualian untuk aturan tersebut. Jemaah haji reguler yang akan bertugas sebagai Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), Petugas Haji Daerah (PHD), atau pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan tidak terikat oleh ketentuan tersebut. Mereka tetap dapat mendaftar tanpa memperhatikan batasan masa tunggu atau waktu sejak ibadah haji terakhir. Kedua, Pasal 3 mengatur bagaimana jemaah Haji Reguler harus membayar setoran awal kepada Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih) untuk mendapatkan nomor validasi. Sesuai peraturan, pembayaran ini harus dilakukan melalui BPS Bipih ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Besaran setoran awal yang harus dibayarkan oleh jemaah Haji Reguler, sebagaimana disebutkan dalam ayat (1), akan ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 4 juga membahas karakteristik dan cara mengatasi pelanggaran yang mungkin terjadi terkait dengan setoran awal Bipih sesuai yang diatur dalam Pasal 3 ayat (1), setoran tersebut harus dianggap sebagai sumber dana independen dan tidak terkait dengan talangan atau bantuan keuangan lainnya yang mungkin berasal dari Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih), baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada kebijakan yang memberikan preferensi atau keuntungan tertentu kepada pendaftar yang mungkin mendapatkan dukungan keuangan dari BPS Bipih dan untuk menekankan betapa pentingnya sumber dana transparan dan jelas selama proses pendaftaran Jemaah Haji Reguler.

Selain itu, Pasal 4 mencakup langkah-langkah yang dapat diambil dalam kasus pelanggaran yang berkaitan dengan penyediaan dana talangan atau bantuan keuangan oleh BPS Bipih. Menteri memiliki otoritas untuk mengambil tindakan penegakan hukum yang tegas dalam situasi seperti itu ketika klarifikasi telah dilakukan dan pelanggaran terbukti. Ini mencakup memblokir atau menghapus identitas pengguna Sistem Informasi Keberangkatan Haji (Siskohat) dari pihak-pihak yang terlibat. Langkah-langkah ini sangat penting untuk menjaga integritas dan keadilan dalam proses pendaftaran dan pengelolaan keuangan yang terkait dengan ibadah haji, serta untuk mencegah penyalahgunaan kebijakan atau fasilitas yang dapat merugikan keadilan sosial dan kepentingan umum.

Mengenai kepemilikan rekening atas nama jemaah haji reguler sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 huruf f, berikut penjelasannya: Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih) di seluruh wilayah Indonesia memiliki otoritas untuk membuka dan mengoperasikan rekening atas nama jemaah haji reguler, yang memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi keuangan yang terkait dengan ibadah haji. Tujuannya adalah untuk menjamin pengelolaan keuangan yang efektif dan terpusat untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji yang lebih teratur dan terkontrol, serta memudahkan akses dan layanan kepada Jemaah Haji Reguler di seluruh negeri.

Setoran awal Bipih diatur dalam Pasal 7. Jemaah Haji Reguler dapat membayarnya dengan mentransfer uang ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui Badan Pelaksana Sarana Ibadah Haji (BPS Bipih). Ini menegaskan bahwa pembayaran harus dilakukan melalui jalur yang ditetapkan dan dikelola oleh lembaga terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku. BPS Bipih bertanggung jawab untuk memberikan Jemaah Haji Reguler bukti pembayaran setoran awal Bipih setelah pembayaran selesai.

Pada pasal 8 memberikan ketentuan tambahan tentang cara pendaftaran Jemaah Haji Reguler, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 2 ayat (2), yang menyatakan bahwa pendaftaran dapat dilakukan melalui layanan yang disediakan

di Kantor Kementerian Agama. Calon Jemaah Haji Reguler dapat mendaftar secara langsung di kantor yang ditunjuk oleh Kementerian Agama, di mana petugas akan membantu mereka dalam proses pendaftaran dan memberikan informasi yang mereka butuhkan.

Pasal 9 menjelaskan secara rinci bagaimana pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Calon jemaah harus menyerahkan salinan dokumen persyaratan pendaftaran yang disebutkan dalam Pasal 5 huruf d, huruf e, dan huruf f, yang mencakup berbagai persyaratan pendaftaran. Selain itu, calon jemaah harus menyertakan bukti bahwa mereka telah membayar setoran awal Bipih. Ini menunjukkan betapa pentingnya kelengkapan dokumen persyaratan dan bukti pembayaran dalam proses pendaftaran. menggunakan aplikasi Sistem Informasi Keberangkatan Haji (Siskohat) untuk mengisi data Jemaah Haji Reguler. Salah satu tanggung jawab utama petugas pelayanan pendaftaran haji adalah mencatat dan menyimpan informasi penting seperti identitas calon jemaah dalam database resmi yang dikelola oleh Kementerian Agama.

Pendaftaran dilakukan oleh calon jemaah haji. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan identifikasi dan dokumen resmi yang berkaitan dengan proses pendaftaran. Foto yang direkam akan digunakan untuk mengidentifikasi calon jemaah dalam sistem. Menyerahkan lembar bukti Surat Pemberitahuan Haji (SPH) yang berisi nomor porsi kepada Jemaah Haji Reguler. SPH adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama sebagai bukti bahwa calon jemaah telah terdaftar dan memiliki nomor porsi untuk pelaksanaan ibadah haji. Dengan dokumen ini, calon jemaah dapat memastikan status pendaftaran mereka dan melakukan persiapan yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji.

Pasal 10 menjelaskan bagaimana pendaftaran Jemaah Haji Reguler melalui layanan elektronik, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 8 huruf c. Pendaftaran melalui layanan elektronik, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 8 huruf c, dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji yang disediakan oleh pihak terkait. Ini menunjukkan bahwa mereka yang ingin menjadi jemaah dapat melakukan pendaftaran secara online melalui platform aplikasi yang dibuat oleh Kementerian Agama atau instansi yang relevan. Selama proses pendaftaran, calon jemaah mengisi formulir pendaftaran haji dengan data diri dan informasi yang diperlukan. foto diri untuk identifikasi selama proses pendaftaran Sesuai dengan persyaratan, calon jemaah haji mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran.

Dokumen tersebut dapat berupa kartu identitas, surat keterangan sehat, dan dokumen lain yang diperlukan dalam proses pendaftaran. Setelah proses

pengunggahan dokumen selesai, petugas Kantor Kementerian Agama bertugas melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf d dan huruf. Langkah ini penting untuk memastikan keabsahan dan keakuratan dokumen yang diunggah calon jemaah. Setelah dokumen berhasil diverifikasi, Jemaah Haji Reguler akan menerima lembar bukti Surat Pemberitahuan Haji (SPH) elektronik yang berisi Nomor Porsi. SPH elektronik ini mempunyai fungsi yang sama dengan SPH konvensional yaitu sebagai bukti calon jemaah haji telah terdaftar dan memiliki nomor porsi haji. Penyelenggaraan pendaftaran haji secara elektronik sebagaimana diatur pada ayat 1 wajib dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun setelah ditetapkannya.

Peraturan Menteri ini. Hal ini menetapkan batas waktu pelaksanaan pendaftaran haji elektronik, sehingga instansi terkait mempunyai waktu yang cukup untuk mempersiapkan infrastruktur dan prosedur yang diperlukan sebelum pendaftaran elektronik benar-benar diluncurkan. Pasal 15 mengatur tentang pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler. Pendaftaran jemaah haji reguler dinyatakan tidak berlaku apabila jemaah haji tersebut meninggal dunia dan pendaftaran ibadah hajinya tidak dimanfaatkan oleh ahli warisnya. Artinya, jika calon jemaah meninggal dunia sebelum menunaikan ibadah haji dan tidak ada ahli waris yang menggunakan bagiannya untuk berangkat haji, maka pendaftarannya batal. Pendaftaran Jemaah Haji Reguler juga akan dibatalkan jika calon jemaah memutuskan untuk membatalkan pendaftaran secara sukarela.

Alasan pembatalan ini bisa bermacam-macam, seperti perubahan rencana atau kendala pribadi. Selain itu, pendaftaran Jemaah Haji Reguler dapat dibatalkan oleh pihak yang berwenang apabila terdapat alasan yang sah. Alasan yang sah tersebut dapat berupa pelanggaran terhadap ketentuan atau aturan yang berlaku, ketidakmampuan memenuhi persyaratan tertentu, atau keputusan yang diambil berdasarkan pertimbangan yang jelas dan masuk akal. Peraturan ini memberikan ketentuan yang jelas mengenai keadaan pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler, baik atas keputusan ahli waris, atas keputusan calon jemaah itu sendiri, maupun atas keputusan penguasa berdasarkan alasan yang sah. Hal ini bertujuan untuk menjaga keadilan dan ketertiban dalam pengelolaan pendaftaran haji.

Pasal 16 mengatur tata cara pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler dalam situasi tertentu. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler yang meninggal dunia dapat dilakukan oleh ahli waris apabila Jemaah Haji tersebut meninggal dunia antara waktu pendaftaran hingga sebelum memasuki Asrama Embarkasi Haji atau Asrama Embarkasi Menengah. Hal ini memberikan peluang bagi ahli waris untuk membatalkan pendaftaran jemaah haji yang meninggal dunia sebelum proses pemberangkatan haji dimulai. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler atas prakarsa sendiri dapat dilakukan oleh Jemaah haji reguler sendiri apabila pembatalan dilakukan antara waktu pendaftaran hingga sebelum memasuki

asrama Embarkasi. Hal ini memberikan peluang bagi calon jemaah haji untuk membatalkan pendaftaran apabila ada alasan tertentu yang membuat tidak dapat melanjutkan proses pemberangkatan. Ahli waris atau Jemaah haji reguler yang hendak membatalkan pendaftaran harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama atau melalui layanan keliling dengan mengajukan permohonan tertulis.

Pasal 17 mengatur secara rinci mengenai syarat-syarat yang memperbolehkan pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler karena alasan yang sah, serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk melakukan Pembatalan tersebut. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai situasi spesifik yang dapat mengakibatkan batalnya pendaftaran Jemaah haji reguler. Keadaan tersebut antara lain penggunaan kartu calon jemaah haji penduduk atau kartu identitas anak yang tidak sah untuk pendaftaran haji, perubahan status kewarganegaraan, pindah agama, meninggal dunia tanpa ahli waris, dan meninggal dunia dengan wasiat membatalkan pendaftaran haji. Dengan ini memberikan kerangka yang jelas mengenai alasan Pembatalan Pendaftaran yang diakui secara resmi.

Selain Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler, hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, H. Rahmat Hidayat M.Ag. M.Si, terdapat regulasi atau norma mengenai istithaah dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu surat edaran Nomor H.K.02.01/Menkes/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan kesehatan tersebut. Apabila calon jemaah haji yang telah mendaftar, kemudian dalam masa tunggu tersebut mengalami sakit yang termasuk kedalam kategori sakit tersebut maka calon jemaah tersebut mendapatkan hak sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 ayat 1 huruf k Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Calon Jemaah tersebut dapat melimpahkan nomor porsi pendaftaran hajinya kepada suami, istri, anak kandung, atau saudara yang ditunjuk oleh pihak keluarga dengan alasan meninggal dunia atau memiliki sakit permanen sesuai dengan kategori sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Berikut merupakan uraian kategori sakit permanen tersebut. Penyakit yang mengancam jiwa yaitu penyakit paru obstruktif kronis (PPOK) stadium IV, gagal jantung stadium IV, gagal ginjal dalam istilah medisnya *chronical kidney* (CKD) stadium IV, AIDS stadium IV, Stroke Hemoragik Luas. Gangguan jiwa berat yaitu skizofrenia berat, demensia berat, retardasi mental berat atau gangguan mental berat. Penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya yaitu kanker stadium akhir, TDR Tuberkulosis Totally Drug Resistance atau TB berat (menular), Sirosis atau Hepatitis Dekonsata (Kerusakan Hati).

Konsep Pendaftaran Calon Jemaah Haji

Mengenai konsep pendaftaran haji di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, yang dijelaskan oleh Bapak Didi Apidi, S.Pd.I. Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki dua jenis pelayanan pendaftaran yaitu pendaftaran secara langsung dan pendaftaran secara online. Untuk Mengetahui Alur Pendaftaran Untuk Haji Reguler Sebagai berikut Calon jemaah haji dapat membuka tabungan haji di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) sesuai domisili asal mereka. Proses pembukaan rekening sama dengan proses pembukaan rekening umum, dan calon jemaah haji harus menyertakan kartu identitas seperti KTP.

Jika mereka sudah menikah, mereka juga harus menyiapkan dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi KTP, Kartu Keluarga, ijazah, buku nikah (jika sudah menikah), dan bukti setoran awal. Calon jemaah haji juga harus mendaftar di Kantor Kementerian Agama di daerah mereka, misalnya di Kabupaten Sumedang. Di sana, mereka akan menyerahkan dokumen yang disebutkan sebelumnya, termasuk bukti setoran awal BPIH, KTP, Kartu Keluarga, fotokopi ijazah, dan, bagi mereka yang sudah menikah, fotokopi buku nikah. Petugas akan membantu calon jemaah mengunggah foto-foto yang diperlukan selama proses pendaftaran, selain melakukan verifikasi dokumen dan pendaftaran melalui aplikasi SISKOHAT. Untuk calon jemaah haji, petugas akan mencetak dua eksemplar Surat Pemberitahuan Pendaftaran Haji (SPPH) setelah pendaftaran disetujui. Proses ini dilakukan dengan mempertimbangkan segala kemungkinan masalah teknis, seperti gangguan listrik atau masalah jaringan internet. Validasi data dilakukan paling lambat lima hari kerja setelah pembayaran awal BPIH.

Hanya petugas Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah yang memiliki akses ke proses pendaftaran haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Tahapan ini dimulai dengan membuka website SISKOHAT dan memasukkan username dan password yang telah diberikan. Petugas kemudian memilih opsi "SPPH Kemenag Kabupaten/Kota V4" dan pilih "Entri SPPH V4" untuk mulai mengisi data. Nomor validasi dari bank dimasukkan ke dalam kolom yang tersedia, dan data kemudian diperiksa untuk memastikan tidak ada informasi yang salah atau kosong. Setelah data disimpan, petugas membuka webcam untuk mengunggah foto calon jemaah. Setelah itu, data dikirim dan disetujui oleh Kepala Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah. Setelah disetujui, calon anggota dapat memanfaatkan fitur pengawasan untuk mempercepat proses pendaftaran. Terakhir, nomor porsi dicetak dan diberikan kepada jemaah yang akan pergi haji.

Calon jemaah haji harus mengikuti sejumlah langkah dalam proses pendaftaran haji biasa yang dilakukan melalui Aplikasi Haji Pintar. Calon jemaah Pertama-tama harus mengunduh dan menginstal aplikasi Smart Haji di perangkat

mereka melalui Google Play Store atau IOS. Setelah terpasang, calon jamaah dapat membuka aplikasi dan melakukan proses login. Selanjutnya, mereka memilih opsi untuk mendaftar sebagai pengguna baru dan memilih jenis pengguna, "Jemaah." Kemudian, mereka mengisi nomor validasi dan NIK seperti yang ditunjukkan pada bukti setoran awal. Untuk menyelesaikan proses pendaftaran akun, pendaftar harus mengisi informasi pribadi seperti alamat email, nomor telepon, kata sandi, dan konfirmasi kata sandi. Setelah mereka mendaftar dengan sukses, mereka memilih menu e-registrasi untuk melihat informasi nomor validasi dan mulai mengunggah dokumen yang diperlukan. Di antaranya, calon jamaah harus mengambil dan mengunggah foto diri, KTP, dan Kartu Keluarga (KK). Setelah semua dokumen diunggah, mereka harus memilih status haji mereka dan mengajukan permohonan. Selanjutnya, menunggu verifikasi dan konfirmasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Untuk mengetahui status pendaftaran, mereka menggunakan fitur yang ada di aplikasi. Status "konfirmasi" menunjukkan bahwa pendaftaran telah terverifikasi, dan calon jamaah dapat mendownload registrasi haji mereka. Status "belum terkonfirmasi" menunjukkan bahwa pendaftaran masih dalam proses verifikasi.

Perilaku Petugas Pendaftaran Calon Jamaah Haji

Terdapat standar operasional prosedur yang menjadi acuan petugas pelayanan, Petugas pelayanan verifikasi dokumen-dokumen persyaratan haji seperti Fotocopy KTP, akta kelahiran, ijazah, surat setoran awal BPIH, Nomor validasi, dan pas photo. Waktu yang diperlukan idealnya sekitar 4 menit, Calon jamaah haji mengisi blanko surat pendaftaran pergi haji (SPPH) secara manual pengisian blanko diisikan oleh petugas pelayanan pendaftaran. Waktu yang dibutuhkan sekitar 2 menit.

Petugas pelayanan pendaftaran menginput nomor registrasi SPPH, waktu yang dibutuhkan sekitar 1 menit. Petugas pelayanan menginput data jamaah melalui aplikasi SSKOHAT (Gen 2) dengan memasukkan nomor validasi dari Bank Penerima setoran BPIH, waktu yang diperlukan sekitar 2 menit. Bidang PHU menyediakan jasa pemotretan bagi calon jamaah haji. Waktu yang diperlukan sekitar 2 menit. Setelah data pada porsi telah benar maka SPPH yang berisi nomor porsi haji ketika telah di approve oleh Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. SPPH tersebut kemudian dicetak sebanyak 5 lembar (3 lembar untuk arsip 2 lembar untuk jemaah), waktu yang diperlukan sekitar 1 menit. Petugas pelayanan memberikan SPPH kemudian ditandatangani oleh calon jamaah haji, waktu yang dibutuhkan sekitar 3 menit. Petugas pelayanan pendaftaran melakukan pengarsipan dokumen pendaftaran jamaah haji, waktu yang diperlukan sekitar 1 menit. Waktu tersebut dapat tidak sesuai apabila terjadi trouble pada jaringan

Siskohat atau jumlah pendaftar banyak.

Standar operasional prosedur yang dibuat oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menekankan perilaku ideal petugas pelayanan untuk melengkapi aspek teknis. Petugas diharapkan bersikap ramah, sopan, dan tanggap selama proses pendaftaran selain mematuhi prosedur teknis yang telah ditetapkan. Perilaku ini sangat penting karena proses pendaftaran haji terdiri dari banyak dokumen dan tahapan yang mungkin membingungkan calon jemaah. Petugas yang berperilaku baik dapat membantu calon jemaah merasa didukung dan dibimbing dengan baik sepanjang proses. Selain itu, sikap responsif membantu petugas mengurangi stres atau kecemasan karena memungkinkan mereka untuk menjawab pertanyaan atau kekhawatiran calon jemaah haji dengan cepat. Selain itu, menggunakan bahasa yang sopan dan memahami dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan meningkatkan hubungan antara petugas dan calon jemaah haji. Oleh karena itu, perilaku petugas pelayanan yang ideal tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis pendaftaran, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan perilaku yang baik ini, proses pendaftaran haji dapat menjadi lebih mudah, efektif, dan menyenangkan bagi semua orang.

PENUTUP

Beberapa aspek penting dari proses pendaftaran, pembayaran, kepemilikan rekening, dan pembatalan pendaftaran diatur oleh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler. Sepanjang tahun, proses pendaftaran jemaah haji reguler dapat dilakukan di kantor Kementerian Agama sesuai domisili calon jemaah. Namun, WNI yang telah menunaikan ibadah haji dalam sepuluh tahun terakhir tidak boleh melakukannya kecuali mereka bekerja sebagai petugas penyelenggara ibadah haji. Setoran awal harus dibayar ke Badan Pelaksana Fasilitas Haji (BPS Bipih) melalui rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Setoran awal ini harus dianggap sebagai sumber dana independen dan tidak harus dikaitkan dengan dana talangan atau bantuan keuangan lainnya. Ketentuan yang berlaku mengatur kepemilikan rekening atas nama jemaah haji reguler. Selain itu, proses pendaftarannya dapat dilakukan melalui layanan elektronik jika dokumen diverifikasi oleh petugas. Waktu pelunasan Biaya Perjalanan Haji (Bipih) dan pembatalan pendaftaran Jemaah haji reguler berbeda-beda tergantung pada keadaan. Selain itu, norma istithaah memberikan hak kepada calon jemaah haji yang mengalami sakit tetap untuk melimpahkan porsi pendaftaran hajinya kepada anggota keluarga yang dipilih. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memastikan bahwa ibadah haji dilakukan sesuai dengan peraturan

yang telah ditetapkan, dan untuk memastikan bahwa proses pendaftaran haji dilakukan dengan adil dan lancar.

Dua jenis layanan pendaftaran haji reguler adalah langsung dan online. Untuk melakukan pendaftaran langsung, calon jamaah harus membuka rekening tabungan haji di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) di tempat tinggal mereka. Selain itu, mereka harus mendaftar di Kantor Kementerian Agama setempat dan mengunggah dokumen melalui aplikasi SISKOHAT. Proses pendaftaran melalui aplikasi ini juga melibatkan validasi data dan pencetakan. Surat Pemberitahuan Pendaftaran Haji (SPPH) yang diberikan setelah pembayaran Pertama SISKOHAT adalah satu-satunya cara bagi petugas Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah untuk mengakses sistem registrasi haji. Proses ini membutuhkan verifikasi data dan persetujuan oleh Kepala Departemen. Pendaftaran melalui Aplikasi Haji Pintar adalah opsi tambahan. Ini memungkinkan calon jamaah melakukan proses pendaftaran secara mandiri melalui ponsel pintar mereka dengan mengunggah dokumen yang diperlukan dan menunggu konfirmasi dari Kantor Kementerian Agama di daerah mereka. Jadi, calon jamaah haji dapat melakukan proses pendaftaran haji dengan mudah dan efektif karena mereka dapat melakukannya baik secara langsung maupun melalui aplikasi online.

Disimpulkan bahwa prosedur operasional standar (SOP) untuk pelayanan pendaftaran haji di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang telah diatur dengan baik untuk membantu petugas dalam setiap tahapan proses pendaftaran haji. Waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan juga telah ditentukan dengan baik, sehingga proses pendaftaran dapat berjalan secara efisien. Petugas pelayanan harus menunjukkan perilaku yang baik, seperti menggunakan bahasa sopan, memenuhi kebutuhan calon jamaah haji, dan bersikap ramah. Sikap seperti ini membantu calon jamaah haji merasa didukung dan dibimbing dengan baik selama proses pendaftaran, mengurangi stres dan kecemasan yang mungkin mereka alami, dan membuat proses pendaftaran lebih lancar dan efisien. Oleh karena itu, kualitas layanan dan pengalaman calon jamaah haji akan meningkat selama proses pendaftaran mereka jika petugas pelayanan berperilaku baik dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azra, A. (2008). *Kajian Tematik Al-Qur'an Tentang Fiqih dan Ibadah*. Bandung, Angkasa.
- Baykhaqi, M. I. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang*.

A. Aprilliani, Bahrudin, Y. Yuningsih

Fakultas Dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Berry, D. (2003). *Pokok-pokok pikiran dalam Sosiologi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2019). *UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Diakses pada 3 September 2023 dari <https://haji.kemenag.go.id>

Fadhli, M. N. (2019). *Ibadah Haji dan Umrah*. Klaten. Cempaka Putih.

Gramedia, B. (2021). *Pengertian Norma : Fungsi, Contoh dan Ciri-cirinya*. Diakses pada 7 November 2023 dari [Https://gramedia.com](https://gramedia.com)

Hidayat, M. F. (2021). *Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Hidayatullah, S. (2018). *Ensiklopedian Rukun Islam Ibadah Tanpa Khilafah Haji*, Jakarta. Al Kautsar Prima Indocamp

Iqbal, M. (2004). *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*, Jakarta. PT Elex Media Komputindo.

Ismail, R. (2008). *Menuju Hidup Islam*, Yogyakarta: Pustaka Insani Madani. Kanwil Kemenag, Sulsel. (2021). *Apa itu istitha'ah haji*. Diakses pada 1 September 2023 dari <https://sumsel.kemenag.go.id>

Kusuma, H., Tiah, P. (2022). *Pasal 29 Ayat 2 UUD 1945 : Bunyi, Makna dan Contohnya*. Diakses pada 3 September 2023 dari <https://detik.com>

Nuraedah, S., Anies, A. (2017). “Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jemaah Haji.” (Universitas Islam Negeri SyarifHidayatullah) Jakarta.

Nurfitriah, B.P. (2019). *Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Raya, A. T., Musdah, S. (2003). *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media

Saputri, R. I. (2018). *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Sodik, A. J. (2014). *Panduan Haji dan Umrah*, Jogjakarta. Buku Pintar