



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 8207-8215

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang

Dina Nurkholifah^{1✉}, Ilham Fahmi², Muhamad Faizin³

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: dinanurkholifah2@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini pertama untuk mengamati secara lebih terperinci mengenai perencanaan strategi pelayanan tata kelola bimbingan manasik haji. Kedua untuk mengkaji secara mendalam mengenai Pelaksanaan dan pengawasan strategi pelayanan tata kelola bimbingan manasik haji. Ketiga untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat strategi pelayanan tata kelola bimbingan manasik haji. Dan terakhir untuk menelaah secara lebih mendalam mengenai evaluasi strategi pelayanan tata kelola instruksi manasik haji untuk jamaah haji yang lebih tua di Kabupaten Karawang penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dan mengumpulkan data deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini, bahwa Kementrian Agama Kabupaten Karawang memiliki tiga tahap perencanaan, pertama perencanaan strategi pelayanan administrasi dan pelaksanaan manasik haji, perencanaan pengorganisasian, dan perencanaan seluruh rangkaian kegiatan manasik haji.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan, Lansia*

Abstract

The purpose of this study is first to observe in more detail the strategic planning of management services for the guidance of the Hajj rituals. The second is to examine in depth the implementation and supervision of the management strategy for the management of Hajj rituals. The third is to identify the driving and inhibiting factors of the Hajj ritual guidance governance service strategy. And finally, to examine in more depth the evaluation of the management strategy for the management of Hajj ritual guidance for elderly pilgrims in Karawang Regency. In this study, the authors used a qualitative approach, which produced descriptive data using data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. From the results of this study, the Ministry of Religion of Karawang Regency has three planning stages, the first is strategic planning for administrative services and implementation of the Hajj rituals, organizational planning, and planning of the entire series of Hajj rituals activities. Implementation and monitoring strategies consist of registration administration and various meetings.

Keywords: Strategy, Service, Elderly

PENDAHULUAN

Mengutip dari artikel yang diterbitkan Saudi Gazette pada tahun 2022, Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi menyetujui bahwa Indonesia merupakan Negara muslim terbesar di dunia dan jamaah terbanyak dalam menunaikan ibadah haji. Tercatat dari Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi kuota jamaah haji Indonesia mencapai 100.051 jamaah pada tahun 2022, negara Pakistan menjadi negara ke dua setelah Indonesia yaitu dengan jumlah 81.132 jamaah. Maka tentunya termasuk semua kalangan dari berbagai macam latar belakang usia dari mulai usia muda hingga lanjut usia. Dan untuk keberangkatan bagi calon jamaah haji yang sudah memasuki lanjut usia, mereka harus bersabar dengan lamanya masa tunggu. Mengutip dari data Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa daftar tunggu haji bagi calon jamaah haji di Kabupaten Karawang yaitu 22 tahun dan untuk jamaah haji yang berusia 75 tahun bisa diajukan melalui usulan keberangkatan agar diberangkatkan lebih awal dengan ketentuan sudah menunggu selama 3 tahun.

Seiring berjalannya waktu serta bertambahnya usia, maka hal ini perkara yang tidak bisa dikatakan mudah. Diantaranya, persoalan yang dihadapi jamaah adalah pelaksanaan ibadah haji itu sendiri, sebagai inti dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Karena banyaknya pertimbangan yang harus lebih diperhatikan oleh pemerintah khususnya Kementerian Agama, dengan itu Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah menerangkan dalam bukunya agar terus meningkatkan setiap tahunnya untuk inovasi layanan, baik mulai

dari pemberangkatan hingga pulang ke tanah air Indonesia. (Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020: 1)

Setelah penundaan keberangkatan ibadah haji pada calon jamaah haji lansia selama dua tahun dikarenakan Covid, untuk tahun 2023 pemerintah membuka kembali dan memberikan kuota lebih banyak untuk keberangkatan haji jamaah lanjut usia. Menurut keputusan Menteri Agama No.189 tahun 2023 tentang kuota haji Indonesia tahun 1444 Hijriah/2023 Masehi menetapkan kuota haji seluruh jamaah Indonesia sejumlah 221.000 (dua ratus dua puluh ribu) orang. Termasuk kuota prioritas lanjut usia sejumlah 10.166 (sepuluh ribu seratus enam puluh enam) orang. Menurut wawancara yang telah dilakukan dengan petugas haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang bahwa untuk keberangkatan jamaah haji lansia di Kabupaten Karawang yaitu 20% dari jumlah kuota se Indonesia serta tidak adanya batasan usia untuk tahun 2023. Maka dari itu, strategi pelayanan bimbingan manasik haji khususnya untuk jamaah haji lansia harus ditingkatkan.

Dikarenakan melibatkan nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi, maka penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab nasional. Agar pelaksanaan ibadah haji yang telah disusun dapat terlaksana dengan tertib dan lancar, tentunya membutuhkan tata kelola dan mekanisme yang baik. Sebab, ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting, sehingga diperlukan penanganan yang spesifik. Demikian juga strategi untuk membantu jamaah haji lanjut usia.

Meskipun demikian, kondisi saat ini masih menjadi tantangan bagi jamaah haji Indonesia, yaitu kurangnya pengetahuan materi seputar ibadah haji yang berdampak pada kurang efektifnya kegiatan ibadah haji di tanah suci. Penyelenggara haji harus mempertimbangkan hal ini untuk meningkatkan kualitas bimbingan. Untuk meningkatkan kualitas bimbingan diperlukan strategi yang efektif. Hal ini akan memungkinkan para calon jamaah haji, terutama yang berusia lanjut, dapat melaksanakan ibadah haji dengan lebih fokus pada pelaksanaan rukun-rukun ibadah haji dan tercapainya kepuasan batin bagi setiap jamaah haji. Menurut UU No. 8 Tahun 2019, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah didasarkan pada asas syariah, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan tugas dan amanah yang harus dilaksanakan kepada para calon jamaah haji. Dengan demikian, setiap jamaah haji harus dalam keadaan sehat baik secara fisik maupun mental. Karena selain kekuatan fisik, kesiapan mental juga sangat dibutuhkan agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan oleh para peneliti untuk menyelidiki status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, dan kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari perilaku orang-orang yang dapat diamati dengan kata-kata tertulis. (Priatna, 2017:48) Peneliti menggunakan metode deskriptif karena sifat penyajian datanya. Metode deskriptif adalah jenis penelitian yang tidak menguji hipotesis atau prediksi tetapi hanya mencari data untuk menjelaskan hubungan. Penelitian kualitatif sendiri berarti data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata daripada angka-angka (Priatna, 2017:65). Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi, yaitu dengan observasi, wawancara, dan penelaahan dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis atau interpretasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui proses wawancara dan pengumpulan data dari objek penelitian yang berfokus pada strategi pelayanan tata kelola bimbingan manasik haji pada jamaah haji lanjut usia di Kabupaten Karawang, tidak akan terlepas dari rumusan masalah yang peneliti rumuskan, dan interpretasi yang disampaikan juga tidak terlepas dari landasan teori yang peneliti gunakan sebagai acuan dasar dalam menganalisa hasil temuan dalam penelitian. Adapun hasil dan pembahasan dari penelitian ini meliputi beberapa aspek, diantaranya yaitu:

Perencanaan Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang

Dari hasil temuan peneliti terkait jamaah haji lanjut usia, bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang telah memprioritaskan pelayanan jamaah haji lanjut usia, hal tersebut terbukti dalam pelayanan mulai dari sebelum keberangkatan diantaranya melakukan rapat persiapan bimbingan manasik haji, proses administrasi dan pelaksanaan manasik haji. Jamaah haji lanjut usia menjadi perhatian khusus dan menjadi prioritas yang diutamakan yaitu memberikan percepatan keberangkatan haji, pembimbing manasik haji yang kompeten dalam bidangnya, petugas haji yang sudah bersertifikasi, kemudian petugas kesehatan haji yang selalu memantau keadaan kondisi jamaah haji khususnya lansia mulai dari pemberangkatan hingga pulang ke Tanah Air.

Kemudian materi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karawang terhadap jamaah haji lansia yaitu materi khusus untuk lanjut usia yang dibuat oleh Direktur Jendral Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umrah. Menurut analisis peneliti, perencanaan

terkait materi yang disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang sangat baik, karena materi yang di buat khusus untuk jamaah haji lansia akan lebih memudahkan jamaah untuk memahami materi haji dengan cepat. Dalam metode pembelajaran dan pembentukan panitia pelaksanaan manasik haji yang dilakukan oleh panitia pelaksanaan manasik haji menyesuaikan dengan keadaan jamaah haji khususnya lansia dengan mengacu pada kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia pada Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah No.164 Tahun 2023.

Melihat apa yang telah diamati oleh peneliti terkait perencanaan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada jamaah haji lansia bahwa perencanaan yang dilaksanakan cukup baik, berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu diantaranya kehandalan (reliability), bukti langsung (tangibles), ketanggapan (resvonsipeness), jaminan (assurance) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang sudah memenuhi beberapa indikator tersebut yaitu cukup handal dalam memberikan pelayanannya.

Pelaksanaan dan Pengawasan Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang

Pelaksanaan dan pengawasan terhadap strategi pelayanan tata kelola bimbingan manasik haji pada jamaah haji lanjut usia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karawang terdiri dari administrasi pendaftaran haji, Standar Operasional Prosedur bimbingan manasik haji dan pelaksanaan bimbingan manasik haji. Sebagai tahap pelaksanaan yang pertama, proses administrasi pendaftaran haji memiliki alur, diantaranya pembukaan buku rekening tabungan dan penyetoran uang awal bagi jamaah haji, kemudian jamaah haji menerima bukti setoran awal dan nomor validasi yang diterbitkan dan di tandatangani oleh BPS (Bank Penerima Setoran). Proses administrasi selanjutnya yaitu jamaah haji menyerahkan bukti setoran awal, mengisi pendaftaran pergi haji di Kementerian Agama Kabupaten Karawang, setelah itu jamaah menerima bukti pendaftaran haji dan nomor porsi yang telah ditandatangani dan dicap oleh dinas Kantor Kementerian Agama.

Tahap kedua yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP), Dalam tahap ini Kementerian Agama Kabupaten Karawang selain itu, mengikuti pedoman operasional prosedur yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pendampingan kepada jamaah haji lansia dengan menerbitkan buku panduan manasik haji khusus untuk jamaah haji lansia, sesuai dengan keputusan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Hal ini juga diharapkan agar jamaah lansia lebih mengerti dan memahami ibadah haji secara mandiri. Tahap ketiga adalah

pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Prosesnya terdiri dari dua bagian: bimbingan manasik haji di tingkat kabupaten sebanyak dua kali pertemuan dan di tingkat Kantor Urusan Agama (KUA) sebanyak enam kali pertemuan.

Pada pelaksanaannya peneliti menilai, selama proses pemberian materi dan praktik manasik haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang telah menggunakan strategi yang baik pada saat penyampaian, dibuktikan dengan melalui hasil wawancara dalam pelaksanaan pemberian materi pembimbing melakukan cara agar jamaah cepat memahami materi haji yang disampaikan yaitu dengan metode praktik. Pada metode praktik ini dilakukan setelah jamaah mendapatkan penjelasan tentang teori seputar perhajian. Pada metode praktik pembimbing mempraktikkan kemudian jamaah mengikutinya, antara lain; tatacara memakai kain ihram yang baik dan benar, praktik niat dan shalat sunnah ihram, tatacara thawaf, sa'l dan tahalul, sehingga memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam memahami materi haji, serta selama pelatihan manasik haji bagi jamaah haji lansia didampingi oleh pihak keluarga jika tidak ada maka dibantu oleh pembimbing atau petugas haji. Termasuk sarana sebagai alat penunjang berjalannya pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Faktor Pendorong dan Penghambat Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lansia di Kabupaten Karawang

Berdasarkan hasil temuan Faktor pendorong dan penghambat dalam pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, peneliti menganalisis melalui analisis SWOT yaitu Strength (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunity (peluang), Threat (ancaman). Strength (kekuatan), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang memilih pembimbing yang kompeten serta berpengalaman. Weaknesses (kelemahan), Kelemahan-kelemahan yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang adalah kurangnya tenaga pembimbing ketika praktek manasik haji pada jamaah lanjut usia. Opportunity (peluang), terdapat anggota keluarga yang bersedia mengunjungi anggota keluarga yang lebih tua. Sumber bahaya yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang adalah jamaah haji itu sendiri, kurangnya perhatian terhadap jamaah haji lansia yang menyebabkan materi manasik yang disampaikan kurang dipahami, dan kondisi fisik jamaah haji lansia yang kurang baik sehingga mengharuskan keluarga mendampingi mereka saat manasik.

Evaluasi Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang

Berdasarkan temuan peneliti bahwa Kementrian Agama Kabupaten Karawang dalam mengevaluasi Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang memiliki dua jenis evaluasi, yang pertama adalah evaluasi secara umum, dan yang kedua adalah evaluasi secara khusus. Evaluasi secara umum yang dilakukan oleh penyelenggara haji terhadap Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang, yaitu mulai dari embarkasi, penerbangan, transportasi, akomodasi, catering dan penilaian petugas bimbingan haji yaitu melalui google form yang diisi oleh penilaian jamaah haji sebagai penerima layanan bimbingan manasik haji. Selain itu evaluasi terhadap pelayanan bimbingan petugas haji yaitu melalui pemantauan dari Inspektur Jenderal (Irjen) Kementerian Agama, DPR pusat dan BPS.

Sedangkan evaluasi secara khusus yang dilakukan penyelenggara haji terhadap Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji bagi Jamaah Haji Lansia di Kabupaten Karawang terdiri dari berbagai dokumen laporan, antara lain buku catatan penyelenggaraan Laporan pertanggungjawaban keuangan dan pelaksanaan bimbingan manasik haji. Laporan pelaksanaan bimbingan manasik haji disampaikan secara berjenjang dan tepat waktu, sedangkan laporan pertanggungjawaban keuangan, disertai dengan berbagai lampiran, antara lain daftar hadir peserta dan narasumber

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Strategi Pelayanan Tatakelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Perencanaan strategi pelayanan bimbingan manasik haji pada jamaah haji lansia dilakukan dengan maksimal, dibuktikan dengan perencanaan pembentukan panitia pelaksanaan bimbingan manasik haji, memilih serta menseleksi pembimbing manasik haji yang memiliki kapasitas serta kompetensi yang memadai dengan kata lain betul-betul memahami secara komprehensif berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, menentukan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik haji, mempersiapkan materi dan metode yang akan disampaikan kepada jamaah haji khususnya lansia, mempersiapkan sarana dan prasarana yang akan dipakai selama kegiatan bimbingan manasik haji. Pelaksanaan bimbingan manasik haji yaitu terdiri dari delapan pertemuan, dua kali pertemuan di tingkat Kabupaten yang dilaksanakan secara masal dan enam kali pertemuan bersifat kelompok yang dilaksanakan di KUA kecamatan. Adapun metode yang

digunakan dalam kegiatan bimbingan manasik haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang adalah metode ceramah, tanya jawab, peragaan, penayangan video, praktik, simulasi.

Faktor pendorong yang dimiliki Kementerian Agama Kabupaten Karawang meliputi aspek sumber daya manusia dan fasilitas bimbingan manasik haji yang sudah baik. Sedangkan Faktor penghambat yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Karawang dalam menjalankan strategi pelayanan bimbingan mansik haji juga meliputi aspek sumber daya manusia, seperti halnya kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, masih banyak calon jamaah haji yang egois dan tidak mau diatur, dan dari latar belakang jamaah yang beragam dari segi usia, pendidikan, sosial dan juga kurangnya penguasaan materi yang sudah dipelajari.

Evaluasi Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang memiliki dua jenis evaluasi, yang pertama adalah evaluasi secara umum, dan yang kedua adalah evaluasi secara khusus. Evaluasi secara umum yang dilakukan, yaitu mulai dari embarkasi, penerbangan, transportasi, akomodasi, katering dan penilaian petugas bimbingan haji yaitu melalui google form yang diisi oleh penilaian jamaah haji sebagai penerima layanan bimbingan manasik haji. Sedangkan evaluasi secara khusus yaitu terdiri dari berbagai laporan. Laporan tersebut terdiri dari laporan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji dan laporan pertanggung jawaban keuangan. Selain itu evaluasi terhadap pelayanan bimbingan petugas haji dilakukan melalui pemantauan dari Inspektur Jenderal (Irjen) Kementerian Agama, DPR pusat dan BPS.

DAFTAR PUSTAKA

- Az zahrani, N. I. M. (2004). *Indahnya Ibadah Haji* (Cetakan ke1). Qisthi Press.
- Basyuni, M. M. (2008). *Reformasi Manajemen haji*. FDK Press.
- Budi harjo, M. (2014). *Menyusun SOP*.
- Candra wijaya, muhammad R. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Perdana Publishing.
- Daryanto;Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Drs.Bintoro (ed.); Cetakan-1). Gava Media.
- Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, K. A. R. (2020). *Renstra ditjen phu 2020-2024*. 99.
- Hubeis, M. M. (2008). *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya saing Organisasi*. Elek Media Komputindo.
- Kartono, A. (2016). *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah haji: Menurut Empat Madzhab* (cetakan 1). Pustaka Cendikiamuda.
- Lijan, Poltak, S. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori,Kebijakan dan Implementasi*. Bumi

Aksara.

- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik; Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten)* (Cetakan-1). CV. Indra Prahasta.
- Priatna, T. (2017). *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Nurhamzah (ed.); cetakan-1). CV. Insan Mandiri.
- Saleh, C. (n.d.). *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik ... - A. Chunaini Saleh - Google Buku*. Retrieved March 8, 2023, from https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=gF0TJAO0jGgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Chuniani+Saleh,+Penyelenggaraan+Haji+Era+Reformasi&ots=FAs_dcp9Aa&sig=cLnoCSGToDEE4LBpOPMW6G7aN3I&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Selang, Kamarudin, et al. (2019). *Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik; Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Q. Media (ed.); Cetakan ke). CV. Qiara Media.
- Uchjana Effendy, O. (2007). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Umar, H. (2020). *Manajemen Strategik*. The Jakarta Business Research Center.