



Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan Dan Pemulangan Jemaah Haji

Zulfa Nurul Widdatul Awaliyah

Institut Agama Islam Negeri Kudus, Indonesia

znurul986@gmail.com

Moh. Anwar Yasfin

Institut Agama Islam Negeri Kudus, Indonesia

myasfin@iainkudus.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan Dan Pemulangan Jemaah Haji (Studi Kasus di Embarkasi Solo Th 1443 H). Penelitian tentang Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) dengan teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Wawancara (Interview), Observasi (Pengamatan) dan Dokumentasi. Adapun subyek penelitian atau informan dalam peneliti ini adalah anggota PPIH Embarkasi Solo tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo tahun 2022 berjalan dengan baik mulai dari penerapan perencanaan, pengorganisasian yang sudah kordinasi, penggerakkan, pengawasan, dan evaluasi. Beberapa aspek pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji adalah meliputi pelayanan masuk asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik ibadah, paspor haji, gelang identitas, living cost, biaya hidup selama di Arab Saudi dan pelayanan keberangkatan ke bandara Halim Perdana Kusuma.

Kata kunci: Pelayanan Ibadah Haji, PPIH, Pemberangkatan, Pemulangan

Abstract

Improving the Quality of Hajj Services through Optimizing Hajj Organizers (PPIH) in the Departure and Return of Pilgrims. This study aims to reveal the Improving the Quality of Hajj Services through the Optimization of Hajj Organizers (PPIH) in Departure and Return of Pilgrims (Case Study in Solo Embarkation Th 1443 H). This research on Improving the Quality of Hajj Services through Optimizing Hajj Organizers (PPIH) was carried out using a qualitative approach with field research with data collection techniques using Interview, Observation and Documentation techniques. The research subjects or informants in this study were members of PPIH Embarkation Solo in 2022. The results showed that the services carried out by PPIH Embarkation Solo in 2022 were going well starting from the implementation of planning, organizing to coordination, mobilization, supervision, and evaluation. Some aspects of the services provided to pilgrims include boarding services, health, accommodation, consumption, guidance on religious rituals, Hajj passports, identity bracelets, living costs, living expenses while in Saudi Arabia and departure services to Halim Perdana Kusuma airport..

Keywords: Hajj Services, PPIH, Departure, Return

A. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan bagi yang mampu dalam arti luas dan minimal seumur hidup sekali. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima. Ibadah haji menjadi ibadah yang favorit khususnya di Indonesia, yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ibadah haji merupakan penyempurna rukun islam bagi umat islam. Haji pada hakikatnya merupakan sarana untuk menunaikan ibadah haji ke baitullah pada setiap tahunnya (Nidjam & Hanan, 2004: 101).

Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementrian Agama Jawa tengah mengupayakan agar jemaah haji Jawa Tengah mendapatkan fasilitas dan pelayanan terbaik mulai dari keberangkatan hingga pemulangan dengan membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang akan bertugas di Embarkasi Solo. Utamanya pada puncak saat musim haji. Unsur-unsur penyelenggaraan

Ibadah Haji yang perlu di perhatikan , yakni calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif, sarana transportasi hubungan bilateral antarnegara, dan organisasi pelaksana. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji berjalan sukses maka diperlukan manajemen yang baik, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya, agar cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan..

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, mengawasi kegiatan yang akan diselenggarakan dengan melalui beberapa proses sehingga mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Fungsi dari manajemen yakni mengawasi serta mengkoordinir suatu kegiatan dengan adanya perencanaan yang baik, pengelolaan yang baik, pengawasan yang baik sehingga tercapai tujuan dan sasaran yang ditentukan dengan efektif dan efisien (Zainal, 2013: 43).

Sebagai penyelenggara operasional penyelenggaraan ibadah haji telah di Embarkasi Solo telah dibentuk PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) Embarkasi yang terdiri dari 23 orang yang didasarkan pada surat keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 1443 H / 2022 M. Selanjutnya Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah menetapkan satuan tugas (satgas) PPIH sebanyak 200 orang dengan surat keputusan Nomor 663 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (Satgas PPIH) Embarkasi Solo Tahun 1443 H / 2022 M masa pemberangkatan guna dalam membantu pelaksanaan teknis tugas operasional pemberangkatan jemaah calon haji. Sedangkan pada saat pelaksanaan operasional pemulangan jemaah haji, PPIH dibantu satgas yang ditunjuk sesuai dengan keputusan Kepala Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Tengah Nomor 820 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan tugas Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 1443 H / 2022 M masa pemulangan sebanyak 150 orang. Oleh karena itu yang menjadi problem dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatkan kualitas pelayanan ibadah Haji melalui optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah Haji.

B. Metode

Penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan ibadah Haji melalui optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah Haji (Studi Kasus di Embarkasi Solo Th 1443 H) ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Wawancara (*Interview*), Observasi (Pengamatan) dan Dokumentasi. Adapun subyek penelitian atau informan dalam peneliti ini adalah anggota PPIH Embarkasi Solo tahun 2022. Kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan Teknik Analisis deskriptif Kualitatif yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu: pertama, tahap Reduksi Data (*Data Reduction*) yaitu proses untuk mengklasifikasikan dan mengkategorikan data yang ditemukan dalam penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan ibadah Haji melalui optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah Haji. Kedua, tahap penyajian Data (*Display Data*) yaitu teknik pengecekan pada proses penelitian yang digunakan agar meringankan peneliti untuk membuat data menjadi sebuah gambaran sosial dalam bentuk kata-kata, selain itu juga untuk mengoreksi mengenai kesatuan data yang ada dari hasil penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2014: 343) tentang peningkatan kualitas pelayanan ibadah Haji melalui optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah Haji. Ketiga, tahap penarikan Kesimpulan dan Verifikasi merupakan langkah untuk menarik pokok inti dan kebenaran tentang peningkatan kualitas pelayanan ibadah Haji melalui optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah Haji.

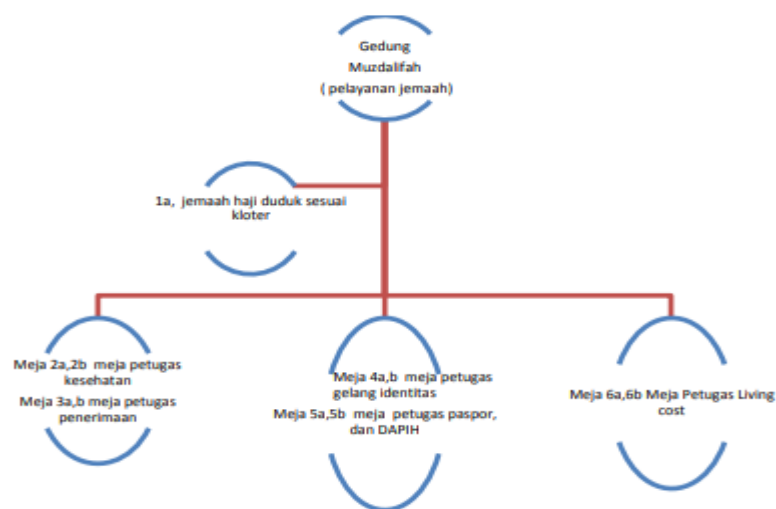
C. Pembahasan

1. Pelayanan Pemberangkatan

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji , PPIH Embarkasi melakukan pelayanan satu atap “ *One Stop Service*” dimana dilakukan di Gedung Muzdalifah yakni proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.

Pelayanan satu atap ini meliputi pelayanan pemeriksaan kesehatan akhir, pelayanan penerimaan, pelayanan living cost, pelayanan one stop service merupakan inovasi dari PPIH Embarkasi Solo pelayanan ini memiliki tujuan mempercepat proses jemaah ke luar negeri dan terintegrasi proses costum, imigration dan quarantin (CIQ) dalam satu kesatuan, sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah haji sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar jemaah haji memiliki kesiapan fisik yang kuat. 40 Adapun contoh pelayanan satu atap sebagai berikut :Pelayanan Pemberangkatan Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji , PPIH Embarkasi melakukan pelayanan satu atap “ One Stop Service”” dimana dilakukan di Gedung Muzdalifah yakni proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Pelayanan satu atap ini meliputi pelayanan pemeriksaan kesehatan akhir, pelayanan penerimaan, pelayanan living cost, pelayanan one stop service merupakan inovasi dari PPIH Embarkasi Solo pelayanan ini memiliki tujuan mempercepat proses jemaah ke luar negeri dan terintegrasi proses costum, imigration dan quarantin (CIQ) dalam satu kesatuan, sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah haji sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar jemaah haji memiliki kesiapan fisik yang kuat (Fitrianto, 2023). Adapun contoh pelayanan satu atap sebagai berikut :

Fabel 4.4 Gambaran Penerimaan jemaah haji



Selama menerima pelayanan satu atap PPIH yang bertugas di Asrama Haji Solo telah mengaturnya dengan baik dan lancar, menurut penulis metode pelayanan satu atap ini sudah dilaksanakan dengan baik dan lancar sehingga dapat memperlancar proses operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Pelayanan yang diberikan pada saat penerimaan ketika jemaah haji masuk ke gedung muzdalifah jemaah akan di sambut oleh bidang penerimaan , kemudian dipersilahkan duduk untuk mendengarkan pengarahan dari bidang penerimaan Bapak Hamdani sekaligus perkenalan dengan petugas kloter baik dari TIPHI,TPHI, maupun TKHI. Hal ini sesuai dengan teori menurut Kasmir bahwa metode one stop service merupakan metode dari pelayanan yang baik dalam segi yang berkaitan dengan haji.

Selanjutnya jemaah mendapatkan pengarahan dari bidang akomodasi dan bidang kesehatan yakni pembagian, nomor kamar, dan jadwal makan. Setelah itu jemaah melakukan cek kesehatan akhir untuk dapat dinyatakan layak terbang atau tidak. Jemaah yang layak terbang kemudian diarahkan untuk istirahat di gedung Mekkah, dan jemaah yang tidak layak terbang akan di observasi kesehatannya oleh bidang kesehatan dan akan diberangkatkan menyesuaikan kelompok terbang berikutnya. Jemaah yang sudah lolos screening akan menuju ke gedung Mekkah sesuai dengan nomor kamar yang sudah dibagikan. Jemaah mendapatkan makan tiga kali sehari dan dua kali snack. Jemaah haji berada di Embarkasi Solo selama 24 jam.

Kemudian bidang perbekalan membagikan paspor dan living cost sebesar 1500 riyal untuk di Arab Saudi. Di Arab Saudi jemaah mendapatkan makan 3 kali sehari. 5 jam sebelum berangkat bidang perbekalan melakukan sweeping kepada jemaah di gedung Muzdalifah, hal-hal yang dilarang selama berada di Tanah Suci Mekkah. Saat melakukan pemeriksaan x-ray jemaah sudah berada dalam otoritas angkasa pura dan pihak penerbangan, kemudian jemaah melakukan ceremony pemberangkatan dan jemaah di arahkan sesuai bus masing-masing oleh bidang perbekalan menuju bandara Adi Sumarmo. Seperti yang disampaikan Bapak Fitriyanto selaku Kabid bidang Pembinaan jemaah haji setelah jemaah

mendapatkan pelayanan one stop service jemaah dijemput oleh bus yang telah disiapkan oleh petugas haji menuju Bandara Adi Sumarmo dan akan diberangkatkan ke Tanah Suci (Fitrianto, 2023).

Pemberangkatan rombongan jemaah calon haji ditentukan oleh petugas PT. Garuda Indonesia di Bandara. Sebelum diberangkatkan bus angkutan jemaah calon haji harus tertutup (dikunci), perjalanan jemaah calon haji dari AHD menuju ke Bandara dilaksanakan secara rombongan dengan pengawalan dari Polri dan Satgas PPIH sampai dengan Gedung Angkasa Pura Logistik dan selanjutnya untuk menuju ke Apron dikawal oleh Security Bandara (AMC). Untuk bus cadangan mengikuti di belakang rombongan. Truk pengangkut bagasi diberangkatkan dari AHD ke Bandara dengan ketentuan 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan, ditentukan oleh PT.Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Selama dalam perjalanan truk bagasi (disegel) dan dikawal oleh petugas Security Airline dan petugas PT. Garuda Indonesia. Bus, truk dan pengemudinya tidak boleh diganti, karena pengemudi tersebut sudah di-screening dan memiliki TIM dengan ketentuan yang sudah berlaku dan apabila ada pergantian bus/truk/pengemudi agar dikoordinasikan ke Airport Operation & Services Department (OBDH) untuk dilakukan proses ulang dari awal. Perjalanan dari AHD ke Bandara yang berjarak kurang lebih 5 (lima) kilometer, memerlukan waktu antara 10-15 menit. Selama ini, perjalanan jemaah mulai dari Kloter 1 sampai dengan Kloter 43 dari Asrama Haji Donohudan (AHD) menuju Bandara tidak ada kendala apapun, lalu lintas lancar.

Menurut penulis pelayanan yang diberikan oleh petugas haji sudah lebih baik mulai dari tiba di Embarkasi Solo sampai kembali lagi ke Tanah Suci. Pelayanan ini di maksudkan agar jemaah merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PPIH. Hal ini dibuktikan dengan adanya angket yang diberikan kepada jemaah haji untuk mengetahui apakah jemaah haji merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PPIH. Dan ini sesuai dengan teori makna dari sebuah pelayanan yang digagas oleh Gronroos bahwa melayani harus memiliki empati, semangat , berusaha menjad baik dan

lebih baik lagi ketika terjadi keluhan pada pelayanan. Berikut pelayanan PPIH pada masa pemberangkatan :

a. Pelayanan Asrama

Asrama Haji didirikan untuk tempat beristirahat calon jemaah haji sebelum berangkat ke Tanah Suci, selama jemaah haji berada di Asrama Haji mendapatkan beberapa pelayanan agar jemaah merasa nyaman sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Yang peneliti lihat PPIH sudah melakukan peningkatan pada pelayanan seperti ruangan ber-AC, tempat tidur springbed single dalam rangka kenyamanan jemaah haji. PPIH bidang Akomodasi juga menunjuk para pembantu bidang kebersihan untuk membersihkan Asrama Haji, mereka membersihkan ruang kamar, kamar mandi, ruang makan setiap hari 2 kali agar menjaga kesterilan asrama haji yang ditempati.

Dalam rangka menjaga kondisi aman dan nyaman bagi jemaah pada saat di Asrama panitia menjaga keamanan asrama dengan membuat tata tertib yaitu para pengunjung yang mengunjungi jemaah haji harus ada seijin dari PPIH Embarkasi Solo dengan menggunakan kartu tamu, dan waktunya terbatas agar jemaah merasa tenang dan nyaman serta mendapatkan istirahat yang cukup bisa dirasakan jemaah haji. Begitu juga dengan peraturan lalu lintas di Embarkasi Solo jika ada yang memasuki Embarkasi Solo harus menunjukkan id card yang hanya dimiliki oleh PPIH Embarkasi Solo, selain itu tidak boleh memasuki area Embarkasi Solo kecuali Petugas Haji Daerah atau instansi yang terkait dengan pelayanan haji.

b. Pelayanan Katering

Pelayanan katering disini juga tidak kalah penting hal ini untuk kepuasan jemaah. Karena pada pelayanan ini perlu pengaturan yang baik, tidak menutup kemungkinan ada masalah dalam memberikan makan kepada orang banyak dan dikhawatirkan terjadi jemaah yang tidak mendapatkan makan. Oleh karena itu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) membagikan kartu jatah makan pada saat jemaah tiba di asrama haji, kartu tersebut berlaku untuk konsumsi

jamaah 3 (tiga) kali makan dan 2 kali snack. Adapun teknis penyajian makanan untuk jamaah haji selama berada di asrama haji dalam bentuk prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau bisa dalam bentuk kotak/box jika kondisi menghendaki. Makanan yang disajikan PPIH sangat sesuai dengan keinginan jamaah, makanan yang steril, makanan yang enak, makanan yang bergizi. Sehingga jamaah sangat bersemangat melakukan kegiatan di Asrama Haji (Wahhab, 2003).

Menurut peneliti pelayanan katering di Embarkasi Solo tahun 2022, pelayanan katering yang diberikan sangat memuaskan 4 sehat 5 sempurna terpenuhi, makanan pun enak dan bergizi walaupun memasak dalam jumlah besar tanpa mengurangi cita rasa. Dan jamaah merasa semangat melakukan beberapa kegiatan di Asrama Haji. Dalam melayani jamaah bidang akomodasi juga ada beberapa peraturan yang harus dilaksanakan oleh katering yang dipilih : (1) Satu jam sebelum adanya jadwal makan , makanan harus sudah siap (2) Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan dan jika terjadi keracunan makanan bagi jamaah haji. (3) Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk jamaah haji. (4) Setiap ruang makan, kursi harus dalam kondisi bersih tidak ada bau yang menyengat atau serangga karna hal itu dapat menyebabkan selera makan jamaah haji.

c. Pelayanan Bandara

Dalam rangka ketertiban, kenyamanan, dan keamanan di bandara dilakukan pelayanan yang meliputi:

(1) Pada H-3 jam sebelum pesawat take off, PPIH Seksi Penimbangan dan Angkutan Barang Bawaan mengarahkan jamaah haji untuk keluar asrama menuju gedung SG3 untuk dilakukan pemeriksaan tas tentengan dengan x-ray oleh Petugas Angkasa pura II dan Bea cukai, X-ray tidak dilakukan di Bandara Halim Perdanakusuma disebabkan gedung dan ruangan tidak memungkinkan, Pada H-1,5 jam, jamaah haji sudah dalam dalam kondisi sterill setelah melalui proses X-ray (Laporan Embarkasi Solo tahun 2022).

(2) Pemberangkatan jamaah haji menggunakan Bus Setiap kloter menggunakan 10 (sepuluh) unit bus ditambah 1 (satu) unit bus cadangan, dan ketika pemberangkatan jamaah ke bandara Adi Sumarmo ada Foreader/pengawalan oleh satu unit patwal dari dan dikawal oleh 1 unit mobil monitoring dari, 1 unit mobil Ambulance, 1 unit mobil petugas pemberangkatan dan jamaah transit PPIH Embarkasi, pemberangkatan jamaah haji dan asrama haji menuju Bandara Adi Sumarmo dilakukan 1 jam sebelum rencana penerbangan pesawat pesawat udara yang dipergunakan adalah pesawat terbang Garuda Indonesia.

(3) Panitia bidang kesehatanpun memberikan pelayanan kesehatan pada waktu jamaah berada di Bandara Adi Sumarmo melayani jamaah yang tiba-tiba sakit ketika di bandara, begitu juga pengamanan bandara untuk keamanan di Bandara Adi Sumarmo selama pemberangkatan jamaah haji tahun ini melibatkan unit-unit terkait, antara lain: TNI AU Lanud Halim Perdana Kusuma, Koramil, dan polisi. Pelayanan yang diberikan PPIH terutama bagian kesehatan sangat baik karna PPIH bidang kesehatan melayani jamaah mulai dari pelayanan *One Stop Service*, pelayanan di asrama, sampai pelayanan bandara.

Kesiapan pesawat dipastikan terlebih dahulu dalam kondisi layak terbang sebelum koper dan jamaah masuk pesawat. Truk-truk pengangkut bagasi dikawal oleh Security PT. Gapura Angkasa masuk Apron melalui Gedung Kargo, selanjutnya truk-truk tersebut diparkir di halaman Gedung Angkasa Pura Logistik untuk dibongkar bagasinya, keluar melalui Gedung Kargo, fleksibel untuk melihat kondisi di lapangan. Pemuatan bagasi dilakukan oleh petugas PT. Garuda Indonesia dan atau oleh personil Ground Handling yang ditunjuk oleh PT. Garuda Indonesia (PT. Gapura Angkasa). Bersamaan dengan pemuatan bagasi, jamaah calon haji juga memasuki pesawat. Pada saat kondisi cuaca cerah, rombongan bus jamaah calon haji ditempatkan (standby) di sebelah Barat Gedung Angkasa Pura Logistik menunggu koordinasi dari petugas AMC, untuk persiapan masuk ke Apron. Setelah

clearance dari petugas AMC, rombongan bus dipandu mobil patroli security/AMC menuju ke pesawat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarip selaku Ketua Bidang Humas menjelaskan bahwa untuk masing-masing kelompok I dan II terdiri dari 4 unit bus. Rombongan bus kelompok pertama boarding, dilanjut dengan rombongan bus kelompok kedua. Setelah menurunkan jemaah, bus segera meninggalkan tempat menuju ke barat Gedung Angkasa Pura Logistik untuk kembali ke Asrama Haji menunggu clearance dari petugas AMC. Pada saat kondisi hujan, rombongan bus jemaah calon haji ditempatkan (standby) di sebelah Barat Gedung Angkasa Pura Logistik menunggu koordinasi dari petugas AMC untuk persiapan memasuki Apron. Setelah mendapat izin dari AMC, rombongan dipandu mobil patroli security menuju ke pesawat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok. Kelompok pertama terdiri 4 (empat) unit bus memasuki apron terlebih dahulu dan 4 (empat) unit bus berikutnya menunggu di barat Gedung Angkasa Pura Logistik. Kemudian 2 (dua) unit bus mendekati tangga pesawat bagian belakang dan disusul 2 (dua) unit bus mendekati tangga pesawat bagian depan. Setiap bus yang mendekati tangga pesawat dengan jarak kurang lebih 2 meter (Sahrul, 2003). Setelah rombongan bus kelompok pertama selesai menurunkan jemaah calon haji bus segera meninggalkan tempat menuju ke barat Gedung Angkasa Pura Logistik/tempat lain yang ditentukan AMC kemudian disusul rombongan bus kedua dengan mengikuti formasi kelompok pertama. Setelah semua selesai bus kelompok II kembali menuju barat Gedung Angkasa Pura Logistik untuk kembali ke Asrama Haji menunggu Clearance petugas AMC (Laporan Embarkasi Solo tahun 2022).

2. Pelayanan Pemulangan

a. Pelayanan Bandara

Petugas PPIH Bidang Dokumen mendata jumlah jemaah Jawa Tengah dan DIY telah menerima pemulangan jemaah haji sebanyak 15.428 orang jemaah. Keseluruhan jemaah haji beserta petugas yang telah

diberangkatkan melalui Embarkasi Solo (SOC) sebanyak 15.447 orang, sedangkan yang telah dipulangkan kembali ke tanah air melalui Debarkasi Solo (SOC) sebanyak 15.428 orang sebagaimana tabel tersebut. Terdapat selisih jumlah jemaah yang berangkat dan yang pulang kembali ke tanah air, yaitu 19 orang. Perbedaan jumlah tersebut dikarenakan adanya jemaah haji yang wafat di tanah suci sebanyak 17 orang, wafat di pesawat 1 orang, dan 1 orang jemaah haji masih dirawat di Arab Saudi karena sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sarip Sahrul selaku Kepala Bidang Humas Sebelum mendarat di landasan Bandara Adi Soemarmo, keberadaan pesawat dipantau perjalanannya oleh Subbag Pulahta dan Subbag Humas (Sekretariat) untuk kemudian diinformasikan kepada Satgas bidang lain yang terkait. Persiapan penjemputan Jemaah di Bandara dilakukan oleh PPIH bidang terkait, sejak satu jam sebelum pesawat melakukan pendaratan menurut perkiraan. Monitoring keberadaan pesawat sejak keberangkatannya dari Bandara King Abdul Aziz Jeddah (untuk Gelombang 1) dan dari Bandara Prince Amir Muhammad bin Abdul Azis (PAMAA) Madinah (untuk Gelombang 2) menuju Bandara Adi Soemarmo Solo dengan memanfaatkan website flightradar 24 (<http://www.flightradar24.com/>) dan juga mengacu pada informasi website PT. Garuda Indonesia (<http://hajiga.com/>) Pemulangan jemaah haji dari tanah suci penerbangannya bertolak dari Bandara King Abdul Aziz Jeddah (JED) untuk Gelombang I dan dari Bandara Prince Amir Muhammad bin Abdul Azis Madinah (MED) untuk Gelombang II. Pesawat yang digunakan untuk mengangkut Jemaah haji asal Embarkasi Solo disediakan oleh maskapai Garuda Indonesia Airways (GIA) berjenis Airbus A330-941, dengan kapasitas 360 seat. 46 Gelombang I jemaah dipulangkan mulai tanggal 15 Juli s.d. 30 Juli 2022 untuk Kloter 01 s/d 21. Sedangkan Kloter 22 s/d Kloter 44 dipulangkan pada Gelombang II pada tanggal 31 Juli s.d. 14 Agustus 2022. Hal ini sesuai dengan teori tugas pokok pada Bidang

Penerbangan. Adapun kegiatan Jemaah Haji saat kedatangan pesawat selama di Bandara sebagai berikut:

- 1) Jemaah Haji turun dari pesawat langsung memasuki bus angkutan yang telah disediakan oleh PT. Garuda Indonesia untuk diberangkatkan ke Asrama Haji Donohudan dengan pengawalan Avitacion Security Bandara sampai di Gedung Kargo.
- 2) Dari Gedung Angkasa Pura Logistik menuju Asrama Haji Donohudan pengawalan bus jemaah diserahkan ke Patwal Polsek Ngemplak/Polres Boyolali. Bagasi jemaah haji setelah dibongkar dari pesawat langsung dipindahkan ke pallet-pallet yang sudah disiapkan dan ditarik dengan baggage traktor untuk dibongkar dan dimasukkan dalam 2 unit truck cargo.
- 3) Petugas Bea dan Cukai akan melakukan pemeriksaan pengawasan terhadap barang-barang tersebut sampai dengan proses di Asrama Haji Donohudan. Untuk proses penyelesaian Bea Cukai, Imigrasi, Karantina Kesehatan dan dokumen lainnya dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan.
- 4) Jalur kendaraan angkatan Jemaah Haji dan angkatan bagasi pada saat pemulangan (Phase II) diatur dari Apron Utara Parking Stand Nomor: 1A, 8, 10 atau Parking Stand lain sesuai arahan AMC menyesuaikan kondisi traffic saat itu (Sahrul, 2003).

b. Pelayanan Asrama

Tiba di Asrama Haji Donohudan, jemaah haji diterima di Gedung Muzdalifah untuk dilakukan penyambutan jemaah haji pada tiap kloter. Selain PPIH Bidang Penerimaan Jemaah, beberapa pihak juga telah siap sedia menunggu kedatangan jemaah di Asrama Haji, antara lain Pimpinan PPIH, Petugas Daerah (Kemenag Kabupaten/Kota atau Pemda), Tim Kesehatan, Satgas Bidang Pembinaan, Tim Bea & Cukai maupun tamu-tamu lain. Setiap jemaah haji juga telah disediakan sajian makanan ringan oleh Bidang Akomodasi dan pihak Katering. Setibanya di Asrama Haji, seluruh

jemaah haji yang tergabung dalam SOC dilakukan proses pemeriksaan oleh Tim Kesehatan PPIH Embarkasi Solo. Pemeriksaan dilakukan di gedung Muzdalifah sesaat setelah jemaah turun dari bus. Adapun pemeriksaan yang dilakukan meliputi pengecekan suhu tubuh menggunakan alat bantu scan untuk menandai jemaah haji yang dicurigai membawa (carier) virus Mers-Cov serta pemeriksaa swab antigen untuk mengetahui tertularnya virus Covid-19. Jemaah yang dilakukan pemeriksaan swab antigen awalnya (kloter 1 sd 9) hanya sampel, sekitar 10 % (sepuluh persen) dari jumlah total setiap kloternya, namun mulai kloter 10 semua jemaah haji dilakukan swab antigen.

Semua jemaah yang hasil pemeriksaannya positif, diambil langkah segera dikembalikan ke daerah asal dengan menggunakan ambulans, setelah sebelumnya dilakukan koordinasi dengan petugas daerah dan pihak Dinas Kesehatan Kabupaten, guna menyiapkan fasilitas dan prosedur karantina. Selanjutnya dilakukan upacara penyambutan kedatangan jemaah haji dan serah terima jemaah dari PPIH Debarkasi Solo (SOC) kepada Petugas Daerah. Proses akhir kegiatan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan adalah penjemputan jemaah haji pulang menuju daerah asal. Jemaah haji yang sudah tiba di Asrama Haji Donohudan dijemput oleh Panitia Daerah Kankemenag Kabupaten/Kota dari daerah keberangkatannya masing-masing jemaah. Sebelum Jemaah haji pulang, di Gedung Muzdalifah dilakukan upacara serah terima dari PPIH kepada Petugas Daerah Kabupaten/Kota Prosesnya adalah sebagai berikut: (1) Setibanya jemaah haji di Asrama, dilakukan pemeriksaan swab antigen di Gedung Jeddah. (2) Jemaah yang sudah melakukan swab diberi tanda tinta pada salah satu jari tangannya dan mendapatkan kartu K3JH, setelahnya jemaah memasuki Gedung Muzdalifah. (3) Prosesi penyambutan di Gedung Muzdalifah: (a) Rangkaian acara pelepasan jemaah haji diawali dengan Doa Syukur, penyerahan jemaah haji oleh PPIH, penerimaan Jemaah oleh Petugas Daerah. (b) Pada saat yang bersamaan, dilakukan

penandatanganan berita acara serah terima jemaah haji dari PPIH SOC ke Panitia Haji Daerah Kankemenag Kabupaten/Kota. (c) Bus/Armada penjemput jemaah haji dari daerah, mengantarkan jemaah haji pulang ke daerahnya masing-masing sesuai dengan daerah keberangkatannya. d. Setiap kloter disediakan 8 bus utama dan 1 bus cadangan bagi kloter yang penuh dari satu daerah yang sama, dan 2 armada mobil ambulans. Setiap bus berisi 1 rombongan atau 45 orang jemaah haji. (e) Bagi jemaah haji dari daerah yang tidak tergabung secara penuh satu kloter maka jumlah armada/bus menyesuaikan dengan kapasitasnya.

c. Penyambutan jemaah haji di Embarkasi Solo Kloter Pertama

Pesawat GIA-6201 yang membawa jemaah haji Kloter SOC-01 landing pada pukul 22:45 WIB di Bandara Adi Soemarmo Solo (SOC). Semula Kloter SOC-01 direncanakan landing pada pukul 22:15 WIB, namun karena kepadatan penerbangan di Bandara King Abdul Azis Jeddah (JED), sehingga pesawat mengalami keterlambatan 30 menit. Kedatangan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan disambut dengan seremonial acara yang dihadiri oleh beberapa pejabat dari jajaran instansi terkait, diantaranya adalah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Wakil Gubernur Provinsi Jawa Tengah), jajaran Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Bupati Pati, Sekjen Kemenkes RI, PPIH Embarkasi Solo dan Kepala Kankemenag Kabupaten Pati. Upacara Penyambutan dimulai pada pukul 23.45 WIB dengan bacaan ummul kitab yang merupakan pembuka acara oleh Pembawa Acara. Berikutnya Laporan Penyelenggaraan oleh Kepala Kanwil Provinsi DIY selaku Wakil Ketua PPIH SOC yang disampaikan oleh Dr. H. Masmin Afif, M. AG, sekaligus penyerahan jemaah haji kepada Petugas/Panitia Daerah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Dalam sambutannya, Wakil Ketua PPIH SOC mengucapkan selamat datang dan selamat telah selesai menjalankan ibadah haji semoga menjadi haji yang mabrur, kepada jemaah haji diharapkan dapat bergabung dengan komunitas haji (IPHI) dan menghimbau untuk tidak menceritakan yang buruk kepada keluarga atau

teman, namun sebaliknya ceritakanlah hal yang baik-baik saja, yang bisa menjadi motivasi bagi orang lain untuk menunaikan ibadah haji.

Dilanjutkan dengan sambutan dari Wakil Gubernur Jawa Tengah oleh Taj Yasin Maimoen, dalam sambutannya beliau mengucapkan selamat datang, semoga semuanya sehat selalu dan mudah-mudahan ibadah haji yang telah dijalankan menghantarkan kepada kemabruran. Taj Yasin berpesan bahwasanya setelah menunaikan ibadah haji bukan berarti tugas dan kewajiban jamaah haji telah selesai, justru predikat haji atau hajjah yang disandangnya dituntut untuk menunjukkan keteladanan bagi masyarakat di sekitarnya dan Taj Yasin juga berharap para jamaah menjadi agen perubahan dalam dinamika kehidupan yang lebih nyata, perubahan yang lebih baik dalam konteks hablumminallah dan hablumminannas. Sambutan penerimaan terakhir disampaikan dari Plh. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, H. Wahib Arbani, S.AG., M.AG. Selanjutnya sambutan Penerimaan dari Bupati Kab. Pati H. Haryanto, SH., MH., M.SI serta ditutup dengan do'a bersama yang dipimpin oleh TPIHI Kloter 01.

D. Simpulan

Pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo tahun 2022 berjalan dengan baik mulai dari penerapan perencanaan, pengorganisasian yang sudah kordinasi, penggerakkan, pengawasan, dan evaluasi. Beberapa aspek pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji adalah meliputi pelayanan masuk asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik ibadah, paspor haji, gelang identitas, living cost, biaya hidup selama di Arab Saudi dan pelayanan keberangkatan ke bandara Halim Perdana Kusuma. Jika dilihat dari segi penggerakkan dan pengorganisasian ketua PPIH telah menentukan tugas-tugas kepada para anggota untuk melayani jamaah secara maksimal berdasarkan pedoman dan SOP. Pengawasan kinerja PPIH Embarkasi Solo dilakukan Inspektur Jendral Kementerian Agama evaluasi yang dilakukan PPIH Embarkasi Solo sudah sesuai harapan untuk menjadikan kegiatan pelayanan pemberangkatan dan

pemulangan jemaah haji lebih baik dan meningkat pada tahun mendatang. Kinerja PPIH dalam mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah sudah sesuai yang diharapkan dibuktikan dengan jemaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PPIH Embarkasi Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Nidjam, A., & Hanan, A. (2004). *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge workers*. Nizam Press.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zainal. (2013). *Islamic Management*. IKAPI.
- Fitrianto, wawancara oleh penulis. 20 Januari 2023
- Wahhab, wawancara oleh penulis, 15 Januari 2023
- Laporan Embarkasi Solo tahun 2022
- Sarip Sahrul, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023