

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah sekumpulan rutinitas untuk pemenuhan kebutuhan layanan berdasarkan pada tata cara dalam Undang-Undang untuk individu atau warga pada apa yang dimiliki seperti produk yang berupa barang ataupun jasa, maupun berbentuk layanan administrasi yang memang disediakan oleh pelaksana layanan tempat umum.¹ Semakin banyaknya masyarakat yang menginginkan pelayanan administratif maka pemerintah semakin semangat untuk melahirkan inovasi-inovasi terbaru untuk mempermudah administratif pelayanan. Pelayanan untuk tempat umum di Indonesia sangat buruk bahkan sudah menjadi rahasia umum di masyarakat. Petugas negara masih nampak menyusahkan pelayanan, sampai muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah. Sudut pandang pemikiran dan adab serta sikap semacam itu tentu saja tidak segaris dengan era reformasi sekarang yaitu segala macam upaya untuk memperbaiki situasi termasuk pelayanan di tempat umum.

Pada dasarnya pelayanan publik ini menyangkut berbagai ranah kehidupan yang beragam. Pelaksanaan pelayanan untuk tempat umum ialah suatu usaha dari negara guna melakukan pemenuhan kebutuhan pokok dan hak yang pokok untuk individu atau masyarakat untuk pemenuhan produk berupa barang atau jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh pelaksana layanan di tempat

¹Undang-Undang RI pasal 1 No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik

umum.² Jasa pelayanan yang baik dan berkualitas mampu dirasakan oleh setiap warga jika instansi maupun institusi terkait mampu menyediakan jasa layanan tersebut serta mampu secara benar untuk melayani secara baik, sopan dan secara profesional dengan kualitas standar layanan, sistem operasional yang bagus, cakap, apik, tertata, profesional, serta ada kepastian biaya juga waktu serta hukum atas jasa layanan yang diberikan. Warga nantinya merasa senang jika mendapat layanan dengan apik dan profesional dari pemberi layanan. Jika setiap warga mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, maka akan muncul rasa percaya dari mereka sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan yang disediakan. Salah satu hal yang menjadi penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik adalah SDM. Para pekerja selaku SDM melakukan layanan kepada masyarakat seharusnya mempunyai ilmu, kemampuan yang cakap, keahlian, sikap yang baik, dan perilaku yang santun.

Pemerintah Indonesia melakukan berbagai cara untuk melakukan peningkatan layanan di Indonesia salah satunya dengan cara memiliki inovasi-inovasi baru. Inovasi berpacu pada UU No. 18 tahun 2002 yang membahas mengenai Sistem Nasional Penelitian, eksplorasi, serta pengaplikasian bidang keilmuan dan Teknologi merupakan suatu aktivitas dalam bentuk penelitian, pengembangan, dan perancangan yang memiliki tujuan untuk mengembangkan penerapan dalam suatu praktek evaluasi dan bahasan keilmuan yang mengalami pembaruan, atau prosedur baru guna mengaplikasikan wawasan dan teknologi

²<https://sumsel.kemenag.go.id/opini/view/2865/bagaimana-mengkomunikasikan-layanan-publik> Diakses pada 27/08/2023 pukul 16.05 WIB

yang sudah tersedia menjadi bentuk produk atau rangkaian proses produksi.³ Inovasi mampu dilihat melalui berbagai macam bentuk perubahan dan pengelompokan yang beragam didasarkan pada objek yang bersangkutan. Contohnya dalam kategori yang mencakup tentang inovasi pada sistem sosial-kultur, ekosistem, gaya bisnis, produk, layanan, proses, organisasi, aturan instansi, dan masih banyak lagi.⁴

Rukun dalam agama Islam yang kelima ialah pergi beribadah haji ke tanah suci (Mekkah), yang dimaksud ialah pergi ke mekkah untuk melakukan sejumlah amal ibadah yang sesuai dengan syarat, rukun, tata cara, serta waktu yang sudah disesuaikan pada aturan agama. Ibadah haji dan umrah ialah aktivitas rohani yang dalam pelaksanaannya terdapat rasa berkorban, banyak rasa syukur, serta banyak melakukan hal-hal yang baik secara sukarela dan senang hati untuk melakukan apa yang dianjurkan oleh Allah SWT dan menjadikan nyata suatu pertemuan besar bersama dengan seluruh umat Islam lainnya di dunia. Di Indonesia pelaksanaan rukun islam yang kelima ialah suatu momen rutinan setiap tahun. Haji secara etimologi merupakan menuju kepada tempat secara berulang atau menuju untuk suatu hal yang diberikan kebebasan.⁵ Sedang secara terminologi mempunyai arti ibadah kepada allah dengan melakukan tata cara haji, maksudnya ialah suatu kegiatan yang dilaksanakan pada saat dan tempat yang sama dengan tata cara tertentu⁶.

³UU No. 18 Tahun 2002 mengenai Sistem Nasional Penelitian, eksplorasi, dan Penerapan wawasan dan Teknologi

⁴Septian Wahyudi. 2019. Tentang Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Valuta*, 5(2), 93-101.

⁵Muhammad Noor. 2018. *Haji Dan Umrah*. Jurnal Humaniora Teknologi 4, no. 1: 38-42.

⁶https://eprints.walisongo.ac.id/3531/3/101311006_Bab2.pdf Diakses pada 27/08/2023 pukul 17.13 WIB

Berdasarkan pesan dari Undang-Undang Dasar tahun 1945 dari pemerintah menyebutkan bahwa otoritas tunggal yang memiliki tanggung jawab mengenai pelaksanaan kegiatan ibadah ke tanah suci. Beberapa hal yang disebabkan karena hal ini ialah, *pertama* permasalahan ibadah haji sangat detail, seperti aturan dan operasi terpusat dalam satu lembaga, bantuan dari APBN/APBD, pelayanan (biaya, transport, makanan, serta medis), hubungan lintas lembaga dan daftar tunggu. *Kedua* ibadah ini merupakan suatu bentuk tabungan jangka panjang tentang syiar dan kekuatan islam yang luar biasa. *Ketiga* ibadah haji diselenggarakan di luar negeri yakni Saudi Arabia. *Keempat* haji adalah titik tertinggi serangkaian ibadah dari rukun islam yang menyatukan semua tataran syariat di setiap rukunnya. *Kelima* ibadah haji waib dilakukan secara total menyeluruh dan profesional. *Keenam* ada penilaian dari pihak luar bahwa sistem pelaksanaan ibadah haji bahwa selama ini pihak lembaga, pengelola dana, peningkatan mutu dan layanan yang diberikan kepada jamaah haji masih belum bisa dikatakan baik dan efisien. *Ketujuh* pihak komisi pemberantasan korupsi menyajikan data jika ada beberapa poin kelemahan dalam pelaksanaan ibadah haji seperti aturan, institusi, pengelolaan SDM (sumber daya manusia) sehingga menjadikan Kemenag sebagai salah satu instansi dengan indeks yang memiliki integritas dibawah standar. *Kedelapan* pembiaran calon jamaah oleh pelaksana ibadah haji yang khusus.⁷

⁷Zubaedi. 2016. "Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)" *Jurna Manhaj*, Vol. 4 Nomor 3

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Haji di Indonesia

Tahun	Kuota Jemaah Haji Indonesia
2015	168.800
2016	168.800
2017	221.000
2018	221.000
2019	231.000
2020	0
2021	0
2022	100.051
2023	221.000

Sumber: hasil olahan peneliti, 2023

jumlah dari pelaksana ibadah haji di Indonesia pada tahun ini mencapai 203.320 jamaah bagi yang berhaji reguler dan 17.680 jamaah bagi yang berhaji melalui jalur khusus. Disamping itu, jumlah haji di Indonesia juga diberikan kepada para individu yang bertugas di bidang terkait sejumlah 4.200 kuota. Bukan hanya di tahun ini saja, pada 2022 Indonesia juga mendapat jatah jamaah haji sebesar 100.051. Jumlah ini hanya berkisar 46% dari jatah normal yang diberikan pada waktu-waktu yang lalu. tetapi, di tahun 2020 dan 2021 Indonesia tidak mendapat jatah haji karena merebaknya pandemi yang ada di sejumlah tempat termasuk Arab Saudi.

Gambar 1.1 Kuota Haji Indonesia 2023



Sumber : Radar Lampung Berita Terkini Terpercaya Online,2023

Berdasarkan gambar diatas bisa dilihat bahwa kuota jamaah haji perprovinsi tidak sama dari satu tempat ke tempat lainnya. Kuota terbanyak berasal dari provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 38.723 kuota untuk jemaah haji, sedangkan Kuota yang sedikit berasal dari Provinsi Kalimantan Utara yaitu sebanyak 416 kouta untuk jemaah haji. Jemaah haji juga terbagi atas jemaah reguler dan jemaah khusus, dimana perbedaannya adalah haji reguler dipegang secara langsung oleh Kemenag melalui tata kelola, pembiayaan, serta layanan yang terstandarisasi. Sedangkan haji jalur khusus diurus oleh instansi swasta atau jasa travel yang melaksanakan ibadah haji (PIHK) berdasarkan aturan dari pemerintah dengan tata keola biaya serta layanan khusus. Jamaah ibadah haji reguler sebanyak 203.320 sedangkan jemaah haji khusus sebanyak 17.680 sehingga total keseluruhan jemaah haji dari gambar diatas adalah 221.000 jemaah.

Gambar 1.2 Biaya Haji Indonesia



Sumber: <https://indonesiabaik.id/infografis/biaya-haji-indonesia-tahun-2023>

Dari gambar 1.2 bisa dilihat bahwa biaya haji Indonesia dari tahun ke tahun berbeda dan ada yang mengalami kenaikan maupun penurunan. Rentang tahun 2014-2023 biaya yang paling rendah adalah pada tahun 2016 yaitu lebih kurang sekitar 34,60 Juta. Sedangkan biaya yang paling mahal yaitu pada tahun 2023 yaitu lebih kurang sekitar 49,8 Juta. Sebelum mengambil keputusan tentang biaya haji, pemerintah merapatkannya terlebih dahulu dengan berbagai macam usulan terkait biaya haji ini. Dapat dilihat pada gambar bahwa ada usulan dari pemerintah yaitu sebesar Rp 69.193.734 atau 69.193 Juta, yang mana biaya ini 70% ditanggung oleh jamaah haji. Sedangkan sisanya sebesar Rp 29.700.175,11 atau 29.700 Juta, yang mana 30% nya ditanggung oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Namun melihat biaya usulan dari pemerintah sangatlah tinggi maka kembali dirapatkan dan didapatlah biaya yang telah disepakati yaitu Rp 49.812.700,26 atau 49.812 Juta, yang mana biaya ini 55,3% ditanggung oleh jamaah haji. Sedangkan sisanya sebesar Rp 40.237.937 atau 40.237 Juta, yang mana 44,7% ditanggung oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH).

Gambar 1.3 Jadwal Perjalanan Haji



Sumber: <https://ppid.lampungprov.go.id/detail-post/Jadwal-Lengkap-Haji-2023>

Berdasarkan gambar diatas bisa dilihat penjelasan jadwal perjalanan haji serta tanggal kegiatan dilakukan. Batas maksimal waktu tinggal jamaah yang melaksanakan ibadah haji di Mekkah (Arab) ialah sebanyak 42 hari dan waktu operasional keberangkatan serta kepulangan jamaah haji Indonesia 30 hari yang terdiri pada sesi 1 (15 hari) dan sesi 2 (15 hari). Kementerian Agama telah menerbitkan rencana perjalanan haji (RPH) yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rencana Perjalanan Haji (RPH)

No	Rencana Perjalanan Haji
1	Pada tanggal 23 Mei jamaah haji masuk ke asrama haji
2	Pada tanggal 24 Mei - 7 Juni jamaah haji gelombang 1 ke Madinah
3	Pada tanggal 2-16 Juni jamaah haji gelombang 1 dari Madinah ke Mekah
4	Pada tanggal 8-22 Juni jamaah haji gelombang 2 ke Jeddah

5	Pada tanggal 22 Juni yaitu akhir pemberangkatan jemaah haji
6	Pada tanggal 26 Juni yaitu pemberangkatan jemaah haji dari Mekah ke Arafah
7	Pada tanggal 27 Juni yaitu Wukuf di Arafah
8	Pada tanggal 28 Juni yaitu Idul Adha 1444 Hijriah
9	Pada tanggal 29 Juni – 1 Juli yaitu Nafar Awal – Nafar Tsani
10	Pada tanggal 4-18 Juli yaitu pemulangan jemaah haji gelombang 1
11	Pada tanggal 10-24 Juli yaitu jemaah haji gelombang 2 dari Mekah ke Madinah
12	Pada tanggal 19 Juli yaitu tahun baru hijriah 1445 H
13	Pada tanggal 19 Juli – 3 Agustus yaitu Akhir kedatangan jemaah haji gelombang 2 di Indonesia

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Majdi mengatakan jika didasarkan pada tujuan utama saat safar haji serta umroh terdapat 3 poin ialah sebagai berikut:⁸

1. Melakukan ibadah rukun islam kelima merupakan kewajiban untuk yang memiliki kemampuan dan hanya satu kali dalam seumur hidup, dan sisanya itu hanya sunnah. Melakukan kegiatan ibadah haji hanya boleh dan bisa dilaksanakan saat musim haji, namun jika ibadah umrah boleh dan bisa dilaksanakan sepanjang tahun tanpa batasan waktu.
2. Melakukan ibadah umroh terdapat perbedaan serta persamaan dalam waktu juga pelaksanaannya dengan ibadah haji.

⁸M. Sabiq Al-Hadi. 2019. Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umroh,” *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* VOL.01: 65–84.

3. Melaksanakan kunjungan (ziarah) hukumnya sunnah. Kunjungan (Ziarah) yang dimaksud ialah menuju tempat-tempat tertentu, bisa menuju Jeddah, Mekah, Medinah, serta tempat yang lain dan dianggap bersejarah.

Adapun perbedaan haji dan umrah adalah sebagai berikut:⁹

Tabel 1.3 Perbedaan Haji dan Umrah

No	Faktor	Haji	Umrah
1	Waktu	8-12 Dzulhijjah	Kapan saja selama musim Umrah
2	Niat	Niat haji	Niat umrah
3	Rukun	<ul style="list-style-type: none"> • Ihrom • Wukuf di Arafah • Thawaf • Sa'i • Tahallul • Tertib 	<ul style="list-style-type: none"> • Ihrom • Thawaf • Sa'i • Tahallul • Tertib
4	Hukum	Wajib bagi yang mampu	Sunnah Mu'akkadah (sangat dianjurkan)
5	Lokasi	Dikerjakan di Masjidil Haram, Arafah, Muzdalifah dan Mina	Dikerjakan dari tempat Miqot dan pelaksanaannya hanya di Masjidil Haram
6	Durasi	4-5 hari	2-3 Jam
7	Biaya	Haji reguler 35 Jutaan Haji Plus 170-250 Jutaan	Umrah 20-35 Jutaan
8	Kuota	Lebih kurang 200.000 Orang/Tahun	Tidak ada

Sumber: dari hasil olahan peneliti tahun 2023

⁹<https://www.alhijztourumroh.com/2020/10/apa-perbedaan-haji-dan-umroh.html> Diakses pada 14/09/2023 pukul 12.04 WIB

Pada tabel 1.3 bisa untuk diperhatikan perbedaan antara haji dan umrah, dimana orang yang melakukan haji sudah dapat dipastikan bahwa beliau pasti akan melakukan umrah juga. Akan tetapi orang yang melakukan umrah pasti beliau tidak melakukan haji. Kegiatan umrah lebih sederhana jika dibandingkan dengan ibadah haji yang memiliki hukum wajib bagi yang mampu saja. Namun, baik haji maupun umrah yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang memiliki nilai tersendiri dimata Allah SWT. Melangkahkan kaki ke Baitullah merupakan impian untuk semua orang, namun hanya beberapa saja yang bisa sampai ke sana. Faktornya adalah dikarenakan biaya yang mahal maupun kesiapan jasmani dan rohani sebagai pendukung.

Kementrian Agama (Kemenag) menciptakan inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan haji yang mana inovasi ini dikenal dengan JENDELA HATI (Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati). Inovasi ini diciptakan pada tahun 2020 sekaligus memberitahukan kepada calon jamaah haji tentang pembatalan keberangkatan haji, tahun 2021 kembali mengunjungi calon jamaah haji, dan tahun 2022 memberikan pembinaan dan sekaligus mensosialisasikan kepada calon jamaah haji tentang Inovasi JENDELA HATI. Inovasi JENDELA HATI (Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati) merupakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh keterbukaan dan jiwa yang bersih dengan harapan kehadirannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat.¹⁰ Secara filosofis makna jendela adalah keterbukaan dan hati adalah kebersihan jiwa. Program ini digulirkan untuk

¹⁰Kantor Kemenag Kab. and Pesisir Selatan. Program Inovasi Pelayanan Publik.

menindaklanjuti kebijakan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama tentang Manasik Sepanjang Tahun. Dalam menjalankan inovasi selama 2 tahun, strategi yang diterapkan oleh Kemenag dalam menjalankan inovasi bersifat *top-down* yaitu dengan menggerakkan seluruh unit kerja yang ada di Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan. Kemenag juga melibatkan berbagai potensi pegawai Kantor Kemenag dan Kepala Kemenag adalah *Top Manager* sekaligus pengambil kebijakan pelaksanaan secara umum.

Berdasarkan wawancara dengan Anggota Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel yaitu sebagai berikut:

“JENDELA HATI (jenguk, dengar, dan layani jamaah haji sepenuh hati) kronologisnya yaitu dari cikal bakal waktu Covid-19 yang mengakibatkan gagalnya keberangkatan jamaah haji. Sehingga membuat Kepala Kemenag turun langsung untuk melihat kondisi calon jamaah haji yang gagal berangkat sebagai penghibur kekecewaan. Dari situlah akhirnya inovasi JENDELA HATI ini diteruskan sampai sekarang. Calon jamaah haji yang gagal berangkat ada sebanyak 125 orang yang tersebar di 15 Kecamatan.”¹¹

Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan yaitu mulai dari Kecamatan Koto XI Tarusan sampai Kecamatan Silaut. Adapun berikut jumlah calon jamaah haji yang batal berangkat yaitu:

Tabel 1.4 Calon Jamaah Haji yang batal berangkat akibat Covid-19

No	Kecamatan	Jumlah Jamaah Haji
1	Koto XI Tarusan	13
2	Bayang Utara	0

¹¹Hasil wawancara dengan Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel pada 19/09/2023 pukul 14.30 WIB

3	Bayang	26
4	IV Jurai	14
5	Batang Kapas	16
6	Sutera	3
7	Lengayang	12
8	Ranah Pesisir	13
9	Linggo Sari Baganti	0
10	Air Pura	0
11	Pancung Soal	18
12	Basa Ampek Balai Tapan	5
13	Ranah Ampek Hulu Tapan	0
14	Lunang	5
15	Silaut	0
	Jumlah	125

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Covid-19 mendatangkan dampak positif dan negatif, salah satu dampaknya yaitu batalnya keberangkatan ibadah haji. Kekecewaan yang dirasakan calon jamaah haji juga ikut dirasakan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan, oleh karena itulah pihak Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan yaitu Kepala Kemenag dan jajarannya mendatangi rumah-rumah calon jamaah haji untuk bersilaturahmi dan menghibur hati yang kecewa. Kedatangan Kepala Kemenag dan jajarannya diharapkan dapat mengobati rasa kecewa tersebut.

**Gambar 1.4 Kunjungan Calon Jamaah Haji yang Batal Berangkat Ibadah
Haji**



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan, 2024

Dari gambar diatas bisa dilihat Kepala Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan dan yang terlibat mengunjungi calon jamaah haji dan memberi pengertian serta penjelasan terkait batalnya keberangkatan calon jamaah haji ke tanah suci. Sabar sambil menunggu hari keberangkatan tiba calon jamaah haji bisa mengisi hari-hari dengan membaca doa-doa ibadah haji secara mandiri di rumah dikarenakan masa covid sangat menghindari adanya kerumunan dan nantinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan juga mengadakan bimbingan secara online bagi calon jamaah haji yang batal berangkat.

Inovasi JENDELA HATI (jenguk, dengar, dan layani jamaah haji sepenuh hati) ini berada di Kab. Pesisir Selatan. Kab. Pesisir Selatan menjadi salah satu Kota yang melahirkan inovasi terkait haji. Inovasi dari Kemenag Kab. Pesisir Selatan Prov. Sumatera Barat menjadi salah satu yang di kompetisikan serta meraih penghargaan yang di berikan langsung oleh Menteri Agama RI kepada

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan di Jakarta dan didampingi oleh Kasi Haji Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Selain itu Kemenag Pessel ini juga menjadi salah satu Kemenag yang diberikan mobil khusus haji, yang mana mobil ini hanya diberikan 2 buah se-Indonesia yaitu Kemenag Pessel dan satu lagi di pulau Jawa.

Inovasi ini bertujuan untuk memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji agar lebih matang atau lebih siap untuk berangkat ketanah suci Mekah ditahun berikutnya. Di samping itu juga untuk menjaga hubungan silaturahmi dan menjaga hati calon jamaah yang tertunda berangkat haji tahun 1441 H/2020 berdasarkan KMA No. 494 Tahun 2020 mengenai pembatalan untuk melakukan keberangkatan jamaah Haji pada tahun 1441 H/2020 M. Agar calon jamaah semakin siap untuk keberangkatan ditahun yang akan datang, maka Kementrian Agama memberikan bimbingan ibadah haji secara online dan secara mendatangi kerumah calon jemaah haji.

Jadwal bimbingan ibadah haji ini dilakukan selama 10 kali dalam 1 tahun, jadwal bimbingan ibadah haji dilakukan di 15 Kecamatan. Akan tetapi ada juga Kecamatan yang digabung, hal ini dikarenakan jumlah calon jamaah haji yang sedikit di beberapa Kecamatan. Jadwal yang digabung ini disepakati oleh pihak-pihak yang bersangkutan yaitu Kemenag, KUA, dan calon jamaah haji itu sendiri. Pada tahun 2022 bimbingan ibadah haji hanya dilakukan oleh tiga Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan yaitu, Kecamatan IV Jurai, Kecamatan Lengayang, dan Kecamatan Bayang. Pada Kecamatan IV Jurai dan Bayang bimbingan ibadah haji dilakukan sebanyak 1 bulan 2 kali sedangkan pada Kecamatan lain dilakukan

sebanyak 1 bulan sekali.

Jamaah haji yang tertunda keberangkatannya tahun 2020 di Kabupaten Pesisir Selatan sebanyak 125 orang yang tersebar di 15 kecamatan. Bentang alamnya memanjang dari utara ke selatan sejauh lebih kurang 280km menyebabkan tidak semua calon jamaah haji dapat mengakses layanan secara langsung ke pusat Kabupaten. Kondisi ini mendorong Kantor kemenag Pesisir Selatan melahirkan program inovasi Jendela Hati (jenguk, dengar, dan layani jamaah haji sepenuh hati) untuk jamaah haji.

Sebelum adanya inovasi ini pada saat itu kondisi bimbingan ibadah haji hanya dilaksanakan menjelang keberangkatan haji. Dengan sarana dan prasarana yang terbatas mengakibatkan tidak adanya bimbingan ibadah haji khusus lansia. Metode penyampaian informasi haji hanya melalui media koran, media sosial dan dari mulut ke mulut. Hal inilah menyebabkan informasi tidak menjangkau secara keseluruhan dan banyaknya calon jamaah haji yang tidak puas terhadap pelayanan haji. Karena rendahnya survey kepuasan terhadap pelayanan haji, membuat kementerian agama kabupaten pasisir selatan menciptakan sebuah inovasi haji dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan haji. Serta membantu segala bentuk kesulitan yang dirasakan oleh calon jamaah haji. Adapun nilai kebaruan dalam inovasi ini adalah sebagai berikut:¹²

1. Kunjungan langsung ke rumah jamaah face-to-face, untuk menyampaikan informasi terkait haji, konsultasi, bimbingan manasik, dan silaturahmi lainnya yang dilakukan oleh Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan.

¹²Proposal JENDELA HATI (Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan

2. Memberikan layanan perhajian dengan mobil layanan keliling (layanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, konsultasi, informasi haji dan umrah).
3. Layanan bimbingan manasik khusus lansia
4. Layanan informasi Haji (*Whatsapp*) melalui aplikasi untuk jamaah haji yang akan berangkat maupun belum berangkat (Seluruh Jamaah yang telah mendaftar sampai saat ini)
5. Bimbingan tahsin, dzikir, amalan haji setiap minggu di KUA Kecamatan dijadikan objek binaan penyuluh. Pembinaan ini semakin dikembangkan dengan memberikan bimbingan manasik baik secara langsung atau melalui media virtual untuk menjembatani jauhnya jarak.
6. Memfasilitasi Jamaah dengan buku panduan pelaksanaan Haji khusus jamaah Pesisir Selatan dengan jadwal terperinci.

Kegagalan keberangkatan jamaah haji pada tahun 2020 dan tahun 2021 dikarenakan Covid-19, maka pada tahun 2022 jamaah haji yang tertunda pada tahun sebelumnya dapat diberangkatkan. Berikut data jamaah haji pada tahun 2022 Kabupaten Pesisir Selatan di 15 Kecamatan yaitu:

Tabel 1.5 Data Jamaah Haji Tahun 2022

No	Kecamatan	Jamaah Berangkat	Jamaah Tertunda	Total
1	Tarusan	5	8	13
2	Bayang Utara	0	0	0

3	Bayang	13	13	26
4	IV Jurai	8	6	14
5	Batang Kapas	9	7	16
6	Sutera	0	3	3
7	Lengayang	7	5	12
8	Ranah Pesisir	6	7	13
9	Linggo Sari Baganti	0	0	0
10	Air Pura	0	0	0
11	Pancung Soal	4	14	18
12	Basa Ampek Balai Tapan	1	4	5
13	Ranah Ampek Hulu Tapan	0	0	0
14	Lunang	1	4	5
15	Silaut	0	0	0
Jumlah		54	71	125

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Tabel 1.6 Data Jamaah Haji Tahun 2022

No	Jenis Kelamin	Jamaah Berangkat	Jamaah Tertunda	Total
1	Laki-Laki	24	29	53
2	Wanita	30	42	71
Jumlah		54	71	125

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.5 dan tabel 1.6 diketahui ada sekitar 125 jamaah haji yang terdaftar di Kemenag Kab. Pesisir Selatan. Dari 125 tersebut ada sekitar 54 jamaah yang berangkat ke Tanah Suci Arab Saudi dan ada 71 jamaah yang

tertunda keberangkatannya. 125 jamaah haji ini sudah mencakup 15 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Jamaah yang berangkat sudah dibekali dengan bimbingan manasik dan buku panduan haji yang dibuat atau disusun sendiri oleh Kepala Kemenag Kab. Pesisir Selatan yaitu Bapak H. Abrar Munanda, M.Ag.

Adapun data jamaah haji yang berangkat pada tahun 2023 Kabupaten Pesisir Selatan di 15 Kecamatan yang terbagi atas 2 Kloter (Kelompok Terbang) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.7 Data Jamaah Haji Tahun 2023
Kloter 16**

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	XI Tarusan	4	5	9
2	Bayang	5	12	17
3	Bayang Utara	0	0	0
4	IV Jurai	10	12	22
5	Batang Kapas	4	3	7
6	Sutera	1	2	3
7	Lengayang	3	6	9
8	Ranah Pesisir	6	9	15
9	Linggo Sari Baganti	0	0	0
10	Air Pura	0	0	0
11	Pancung Soal	6	11	17
12	Basa Ampek Balai Tapan	5	5	10
13	Ranah Ampek Hulu Tapan	0	0	0
14	Lunang	2	2	4

15	Silaut	1	2	3
Jumlah		47	69	116

Sumber: hasil tabel diolah oleh peneliti tahun 2023

**Tabel 1.8 Data Jamaah Haji Tahun 2023
Kloter 17**

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	IV Jurai	1	2	3
2	Ranah Pesisir	0	2	2
Jumlah		1	4	5

Sumber: hasil tabel diolah oleh peneliti tahun 2023

Pada paparan diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2023 data jamaah haji terbagi atas 2 Kloter (Kelompok Terbang). Kloter 16 pada tabel 1.7 dan kloter 17 pada tabel 1.8, yang mana pada kloter 17 hanya ada 5 orang jamaah dari 2 Kecamatan yaitu Kecamatan IV Jurai dan Kecamatan Ranah Pesisir di Kabupaten Pesisir Selatan. Jadi dapat disimpulkan bahwa jamaah haji yang berangkat ke Tanah Suci Arab Saudi adalah 121 jamaah haji. Serta pada tahun 2023 Kementerian Agama mengutus kasi haji yaitu Betriadi S.HI yang lolos sebagai pengawas/petugas yang mengawasi jamaah haji di Tanah Suci, Mekah. Petugas kloter terbagi atas 2 yaitu petugas kloter dan petugas non-kloter. Petugas kloter adalah petugas yang menyertai jamaah haji sedangkan non-kloter adalah petugas bagian konsumsi. Dalam 1 Kloter ada 5 petugas yaitu sebagai berikut:¹³

1. Ketua Kloter
2. Pembimbing Ibadah

¹³Hasil wawancara dengan Seksi PHU Kemenag Pesisir Selatan pada 19/09/2023 pukul 13.30 WIB

3. Dokter
4. Perawat 1
5. Perawat 2

Kantor Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan melahirkan terobosan yang mengurus keperluan haji. Orang yang pergi menunaikan ibadah haji sudah pasti sekaligus menunaikan ibadah umroh. Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan mengurus keperluan ibadah haji, sedangkan untuk umroh melalui biro umroh. Seperti wawancara dengan Anggota Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan yaitu sebagai berikut:

“...Untuk ibadah umroh Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan hanya berperan sebagai pengawas saja, yang mana kemenag mengawasi berlangsungnya ibadah umroh di Tanah Suci. Sedangkan yang mengurus semua keperluan orang yang melakukan ibadah umroh mulai dari persiapan, keberangkatan dan kembalinya jamaah umroh ke Tanah Air semua itu di urus oleh biro umroh.”¹⁴

Inovasi JENDELA HATI diharapkan memberikan keuntungan kepada calon jamaah haji. Mengukur terkait sejauh mana inovasi JENDELA HATI ini berjalan bisa menggunakan teori M. Rogers. Sebagaimana yang diutarakan oleh Rogers bahwa ada 5 komposisi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kesukaran, peluang dicoba, dan kemudahan untuk diamati.

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana terobosan dipersepsikan menjadi sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Seperti wawancara Kepala Kementerian

¹⁴Hasil wawancara dengan Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel pada 19/09/2023 pukul 14.30 WIB

Agama Kabupaten Pesisir Selatan yang menjelaskan tentang program JENDELA HATI yang dikutip melalui suhanews.co.id

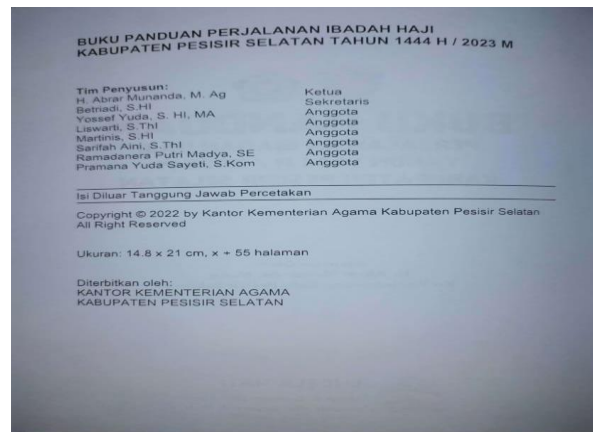
“Program jendela hati memiliki beberapa kegiatan yang diselenggarakan, diantaranya pertama kunjungan kepada jamaah di rumah masing-masing, lalu yang kedua mendatangkan informan yang memiliki pengalaman di bidang haji, lalu ketiga memberitahukan informasi mengenai haji pada laman online (media sosial).”¹⁵

Namun, kejadian dilapangan yang sudah dilakukan oleh Kemenag adalah datang ke rumah-rumah calon jamaah haji serta menyampaikan informasi-informasi penting. Jika dilihat dari perjalanan haji pada tahun-tahun sebelumnya, sesuai dengan kebutuhan calon rombongan haji Kantor Kemenag Kab. Pesisir Selatan menerbitkan pedoman ibadah haji untuk rombongan jamaah haji Kabupaten Pesisir Selatan.

Gambar 1.5 Buku Panduan JENDELA HATI



¹⁵ <https://suhaneews.co.id/inovasi-layanan-haji-kemenag-pesisir-selatan-libatk> Diakses pada tanggal 29/09/2023 pada pukul 22.10 WIB



Sumber: Dokumentasi Kemenag Kab. Pesisir Selatan, 2023

Terlihat pada Gambar 1.5 diatas bentuk buku panduan haji yang diberikan kepada calon rombongan haji. Buku ini diterbitkan oleh Kepala Kantor Kemenag Kab. Pesisir Selatan yaitu H. Abrar Munanda, M.Ag dkk dimaksudkan membagikan informasi kepada rombongan calon haji. Sehingga rombongan calon haji dapat terbantu dalam melakukan ibadah haji dan berharap dengan buku panduan perjalanan ini jamaah haji bisa lebih cermat dalam mengatur waktu ibadah dan beristirahat sehingga rombongan haji mampu melakukan rangkaian ibadah dengan kondisi kesehatan yang prima dan ibadah dilakukan dengan khusus' dan memperoleh haji mabrur (haji yang dapat diterima dan di iklaskan oleh Allah SWT). Wawancara dengan Anggota Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan yaitu:

“salah satu pendukung Inovasi JENDELA HATI yang paling dibutuhkan adalah buku panduan haji yang merupakan ide dari Kepala Kemenag itu sendiri dan diterbitkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan.”¹⁶

¹⁶Hasil wawancara dengan Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel pada 19/09/2023 pukul 14.30 WIB

Kejadian di lapangan buku panduan haji ini diberikan pada calon jamaah haji yang didalamnya berisi berbagai macam doa-doa yang nantinya sangat berguna bagi jamaah saat melakukan haji di Baitullah. Selain itu dalam buku panduan juga ada jadwal kegiatan yang akan dilakukan calon jamaah haji.

Tidak hanya buku panduan, Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan juga mengawasi atau memantau jamaah haji yang ada di Arab Saudi melalui aplikasi yang dinamakan SITI HAJI.

Gambar 1.6 Aplikasi SITI HAJI (Sekilas Info Tentang Ibadah Haji)



Sumber: Dokumentasi Kemenag Kab. Pesisir Selatan, 2023

Berikut wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yaitu:

“Aplikasi ini untuk memberikan kabar terkait dengan keadaan atau situasi jamaah haji di Arab Saudi atau sebagai bentuk memberikan kabar terhadap orang atau sanak keluarga yang berada di tanah air. Bukan hanya itu, aplikasi SITI HAJI juga sebagai bentuk tempat untuk menyampaikan informasi seperti, informasi keberangkatan, jadwal bimbingan, dan lain sebagainya.”¹⁷

Adapun manfaat dari layanan SITI HAJI (sekilas info tentang ibadah haji) adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Sebagai sarana silaturahmi dengan jamaah dan calon jamaah haji
- b. Sebagai tempat berbagi informasi mengenai haji dan layanan keagamaan lain
- c. Digitalisasi layanan dan dokumen haji

Singkatnya bisa disimpulkan bahwa inovasi JENDELA HATI yang mengimplementasikan ke masyarakat baik pendaftaran dan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Sedangkan Aplikasi SITI HAJI lebih ke menyimpan informasi-informasi terkait pelayanan haji dan menyimpan data-data penting terkait haji.

Suatu kebanggaan bagi Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan, dikarenakan Inovasi JENDELA HATI meraih penghargaan di tingkat nasional. Penghargaan ini bertujuan agar Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan terus melahirkan inovasi-inovasi lain yang sangat membantu masyarakat dan memotivasi serta semangat agar inovasi JENDELA HATI terus berjalan dan semakin baik penerapannya.

¹⁷Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan pada 19/09/2023 pukul 13.30 WIB

¹⁸Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan pada 19/09/2023 pukul 13.30 WIB

Gambar 1.7 Penghargaan Inovasi JENDELA HATI



Sumber: <https://sumbar.kemenag.go.id,2023>

Dapat dilihat dari gambar 1.7 bahwa inovasi JENDELA HATI yang di Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan ini telah masuk kedalam salah satu inovasi terbaik ditingkat Nasional. Sebagai kesatuan tenaga kerja yang memiliki preestasi dan terobosan yang inovatif, Kemenag Kab. Pesisir Selatan mendapat penghargaan dari Menteri Agama RI, yaitu Yaqut Cholil Qoumas. Penghargaan diterima langsung oleh Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yaitu Abrar Munanda yang didampingi oleh Kasi PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) di Jakarta setelah diselenggarakan upacara bendera peringatan Hari Amal Bhakti ke-77. Penghargaan yang didedikasikan untuk Kemenag tidak luput dari keberhasilan Kantor Kemenag Kab. Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan unggul kepada warga sekitar.

Inovasi JENDELA HATI melayani calon jamaah haji dan mendata langsung ke Kecamatan tempat tinggal rombongan calon haji. Hal ini memberikan keuntungan bagi rombongan calon haji yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan dalam segi biaya yang

dikeluarkan untuk transportasi. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yaitu sebagai berikut:

“Mendata calon jamaah haji yang bertempat tinggal jauh adalah dengan kami yang mengunjungi ke daerah tempat tinggal calon jamaah haji. Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan melakukan kunjungan sebagai wujud dari solusi dari permasalahan calon jamaah haji yang terkendala jarak dan biaya. Hal ini dikarenakan Kabupaten Pesisir Selatan ini sangat panjang dan luas.”¹⁹

Sebagaimana dijelaskan pada wawancara dengan Anggota Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel:

“.....Ibadah haji tahun 2023 ini telah dilakukan pada bulan Agustus kemaren, dan kami sudah kembali mendata rombongan calon haji yang akan berangkat untuk tahun yang akan datang dan diberikan bimbingan ibadah haji.”²⁰

Mempermudah masyarakat juga merupakan tujuan dari Inovasi Jendela Hati di Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Membantu calon jamaah haji dalam menyiapkan persyaratan atau prosedur mendaftar akan memberikan kepuasan terhadap calon jamaah haji. Barulah nanti inovasi ini dianggap berguna dan inovasinya berhasil di masyarakat.

Fenomena diatas termasuk dalam penunjang lahirnya inovasi Jendela Hati yang mana dapat dilihat bahwa untuk mempersiapkan jamaah haji para kasi haji dan perangkat Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan sudah melakukan usaha yang maksimal. Namun, tentu proses inovasi tersebut memiliki kendala yang tidak terduga. Kendala ini yang akan ditangani dan dicari solusi agar inovasi ini

¹⁹Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan pada 19/09/2023 pukul 13.30 WIB

²⁰Hasil wawancara dengan Pengadministrasi Umum pada Seksi Bimas Islam Kemenag Pessel pada 19/09/2023 pukul 14.30 WIB

semakin berkembang dan diterima oleh masyarakat. Berdasarkan permasalahan dan realitas yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan secara mendalam terkait Inovasi JENDELA HATI (Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati) di Kantor Kementerian Agama Kecamatan IV Jurai Kab. Pesisir Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat pada subbab sebelumnya yang sudah peneliti uraikan di atas, maka masalah pada skripsi ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati (JENDELA HATI) Kementerian Agama kepada calon jamaah haji Kabupaten Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari skripsi ini ialah untuk menganalisis Pelaksanaan Inovasi Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati (JENDELA HATI) Kemenag kepada rombongan calon haji Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait Inovasi JENDELA HATI sebagai bentuk perwujudan keterbukaan

informasi publik mengenai informasi kegiatan-kegiatan pelayanan haji.

2. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi baru bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan, penelitian ini bisa sebagai masukan serta pertimbangan untuk inovasi agar kedepannya bisa lebih baik dari yang sekarang.
2. Bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan terkait inovasi JENDELA HATI (jenguk, dengar dan layani jamaah haji sepenuh hati).

