
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KABUPATEN GARUT

Oleh

Abdal

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Email: abdal@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam upaya meningkatkan pelayanan jemaah haji di Kabupaten Garut. Kebijakan pemerintah berkenaan dengan ibadah haji telah disusun dengan dikeluarkan Undang-Undang tentang penyelenggaraan haji dan Umroh. Untuk keberlangsungan kebijakan maka diperlukan pemantauan (*monitoring*), prakiraan (*forecasting*) untuk keberlanjutannya, evaluasi (*evaluation*), serta adanya rekomendasi (*recommendation*) dari hasil evaluasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji di Kabupaten Garut diperlukan adanya kerjasama yang optimal antara pemerintah dengan kelompok ibadah haji, sehingga pelayanan terhadap Jemaah haji dapat dilaksanakan dengan optimal. Kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji harus terus disosialisasikan kepada Jemaah, tidak hanya tergantung kepada birokrasi kementerian agama. Demikian juga pelayanan kepada jemaah haji sangat terbantu dengan adanya kelompok bimbingan ibadah haji, dikarenakan sumber daya (petugas) pemerintah dalam tiap kelompok tidak sebanding dengan jumlah jemaah.

Kata Kunci: Kebijakan, Monitoring, Forecasting, Evaluasi, Rekomendasi & Pelayanan

PENDAHULUAN

Tuntutan reformasi yang dilakukan oleh bangsa Indonesia telah melahirkan dan membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, dan diharapkan akan memberi inspirasi baru dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, salah satunya adalah penyelenggaraan haji.

Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional, karena disamping menyangkut kesejahteraan lahir batin jemaah haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi dan juga bangsa-bangsa lain di dunia karena penyelenggaraannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas.

Penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik dan benar agar tertib, aman dan lancar, karena itu peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan

terhadap jemaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang betul-betul efektif dan efisien dengan pelayanan tenaga yang profesional di bidangnya. Upaya peningkatan dan penyempurnaan tersebut dilaksanakan dari tahun ketahun agar tidak terulang kembali kesalahan dan atau kekurangan yang terjadi pada masa-masa sebelumnya.

Untuk tercapainya maksud tersebut, diperlukan kerjasama yang kondusif dari berbagai pihak yang terkait. Pihak pemerintah kementerian Agama dan Pemerintah Daerah, serta pihak swasta yang menyelenggarakan bimbingan terhadap calon jemaah. Akan tetapi dalam hal ini khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji khususnya di Kabupaten Garut menghadapi berbagai masalah, yang disebabkan oleh :

1. Masih kurang memadainya tenaga pegawai yang melaksanakan tugas secara profesional (baru sekitar 20% yang tersedia untuk pelayanan penyelenggaraan haji dan baru sekitar 44% yang tersedia untuk pelayanan perkawinan), sehingga tidak dapat melaksanakan program yang telah ditetapkan secara ideal.
2. Belum dapat menemukan inovasi yang tepat dalam memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pemanfaatan kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*opportunities*), Ancaman (*Treats*).

Khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji diperlukan suatu kerjasama dan koordinasi dari semua pihak, sehingga dapat tercipta suasana pelayanan yang kondusif. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara Ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji. Pembinaan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi; perlindungan meliputi keselamatan, keamanan dan asuransi; perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah haji, serta penetapan biaya penyelenggaraan ibadah yang terjangkau oleh jemaah haji. Sehubungan dengan itu, penyelenggara ibadah haji berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan jemaah haji.

Pelayanan haji merupakan proses panjang, sejak pemeriksaan kesehatan, pendaftaran jemaah, penyiapan dokumen, bimbingan manasik, pemberangkatan, penginapan di Tanah Suci, pelaksanaan ibadah haji hingga proses pemulangan kembali ke tanah air. Simpul-simpul pelayanan yang cukup panjang itu, yang menjadi tanggung jawab Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) adalah “pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah, dengan mempertimbangkan efisiensi namun tetap terjaganya keamanan, ketertiban, kelancaran dan kenyamanan”.

Meskipun tugas pelayanan jemaah haji ini sudah dilakukan setiap tahunnya, namun melihat kondisi lapangan, mencermati, evaluasi pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah pada tahun-tahun sebelumnya, mendorong petugas untuk lebih arif dan bijaksana dalam menghadapi jemaah yang semakin kritis dan sadar akan hak dan kewajibannya. Kesemuanya itu sebagai perwujudan untuk memberikan pelayanan prima. Bila hal tersebut berhasil dengan baik, tentu saja akan menjadi “kesan pertama yang menyenangkan”, dan akan sangat membantu bagi proses pelayanan berikutnya, sampai tahap pemulangan para jemaah dari Tanah Suci nantinya. Dengan demikian diharapkan agar petugas panitia (PPIH) benar-benar mencermati dan menekuni berbagai jenis kegiatan tersebut, agar dari waktu ke waktu dapat terus disempurnakan.

Kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan yang menghambat dalam pelaksanaan ibadah haji, diantaranya pelayanan yang suka berbelit-belit, kegiatan bimbingan yang tidak efisien. Bahkan yang paling dominan kegiatan bimbingan dijadikan sarana bisnis, sehingga hal ini dapat memberatkan kepada para jemaah haji terutama kegiatan yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara bimbingan ibadah haji.

LANDASAN TEORI

Teori merupakan alat yang terpenting dari ilmu pengetahuan, tanpa teori maka hanya akan ada pengetahuan tentang serangkaian fakta-fakta saja, tetapi tidak akan ada ilmu pengetahuan (Iskandar, 2003/a : 318). Teori merupakan pernyataan tentang sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan antar gejala yang diteliti dari satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat. Teori penelitian dan fakta empirik terlibat dalam suatu hubungan yang erat, dimana teori membina penelitian, penelitian mencari dan memisahkan fakta-fakta dan fakta-fakta mempengaruhi teori.

Pembahasan mengenai kebijakan tentang penyelenggaraan haji, diharapkan didapatkan informasi tentang masalah yang dihadapi, fakta yang mendukung, serta tindakan yang telah dan akan dilakukan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Dalam menganalisis pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, prosedur analisis akan dikaitkan dengan metode analisis kebijakan yang dikemukakan Dunn (1999 :39) yaitu :

- 1) Pemantauan (*monitoring*), yang menghasilkan informasi mengenai sebab akibat dari kebijakan di masa lalu.
- 2) Prakiraan (*forecasting*), yaitu memprediksi yang memungkinkan menghasilkan informasi mengenai konsekuensi di masa datang dari berbagai kebijakan
- 3) Evaluasi (*evaluation*), yaitu melibatkan hasil informasi mengenai makna kebijakan di masa lalu dan masa depan.
- 4) Rekomendasi (*recommendation*), yaitu menyajikan deskripsi yang memungkinkan menghasilkan informasi mengenai kemungkinan cara bertindak di masa depan yang akan membawa akibat yang bernilai.

Dalam hal ini persepsi masyarakat (*society perception*) khususnya para jemaah haji, biasanya diberi makna dengan pendapat, sikap, penilaian, perasaan dan lain-lain yang pasti tindakan persepsi, penilaian perasaan, bahkan sikap selalu berhadapan dengan suatu objek atau peristiwa tertentu (Liliveri, 1997 : 138).

Variabel dalam penelitian ini adalah analisis kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji, diharapkan dalam memberi pelayanan terhadap jemaah haji lebih optimal, sehingga kebijakan yang telah dikeluarkan dapat dirasakan manfaatnya oleh pihak yang memerlukan. Hal tersebut sebagai wujud nyata dari kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh para ilmuwan dengan berbagai model yang disampaikan.

Dalam penelitian ini kajiannya secara menyeluruh merupakan kombinasi dari beberapa model di atas. Sebab dalam kebijakan mengenai penyelenggaraan ibadah haji tidak

terikat oleh suatu model secara khusus, namun lebih ditekankan kepada proses kebijakan yang telah dirumuskan oleh instrumen-instrumen struktur keorganisasian sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

Hubungan antara variabel penelitian yaitu antara kebijakan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan pelayanan Jemaah haji meliputi pelayanan, pembinaan, perlindungan dan pelaksanaan. Indikator-indikator dari dimensi kebijakan tersebut menurut Rahmat (2000 : 131) adalah :

1. Dimensi pelayanan meliputi :
 - a) pelayanan dalam administrasi ;
 - b) Pelayanan dalam transportasi;
 - c) Pelayanan dalam kesehatan;
 - d) Pelayanan dalam akomodasi.
2. Dimensi pembinaan meliputi :
 - a) Bimbingan;
 - b) Penyuluhan;
 - c) Penerangan
3. Dimensi perlindungan meliputi :
 - a) Keselamatan;
 - b) Keamanan
4. Dimensi pelaksanaan meliputi :
 - a) Prinsip keadilan;
 - b) prinsip pemerataan

Dengan implementasi kebijakan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji diharapkan dapat mempengaruhi kinerja organisasi penyelenggara bimbingan ibadah haji untuk meningkatkan pelayanannya menjadi optimal. Tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan tujuan dibentuknya pemerintahan itu sendiri, sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 11) bahwa

“Tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem keterlibatan di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan

dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama”

Salah satu jajaran organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Pemerintah Daerah (Pemda) yang bertugas sebagai penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Serta pembinaan kehidupan beragama yang bekerja sama dengan Kementerian Agama.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, yang melekat pada setiap orang dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998 : 41) bahwa ”Hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Selanjutnya tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1997 : 4) bahwa “Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”

Kualitas layanan tergantung pada bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan dibandingkan dengan layanan yang diterima. terlebih layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka layanan dinilai memiliki kualitas sangat ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima

masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka akan memberikan respon kepada masyarakat bahwa akan tumbuh kepercayaan terhadap pemerintah yang akan membawa dampak terhadap kebijakan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada calon Jemaah haji maka dibuat undang-undang tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu UU No 8 tahun 2019. Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah diterbitkan dengan pertimbangan:

- a. bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu;
- b. bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat;
- c. bahwa semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, perlu peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat;

Selain itu dalam pasal 2 UU No 8 tahun 2019 disebutkan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berasaskan:

- a. syariat;
- b. amanah;
- c. keadilan;
- d. kemaslahatan;
- e. kemanfaatan;
- f. keselamatan;
- g. keamanan;
- h. profesionalitas;
- i. transparansi; dan
- j. akuntabilitas.

Kemudian dalam penjelasan UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dikatakan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun

Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup. Pelaksanaan Ibadah Haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data pengamatan, dokumentasi dan wawancara. Creswell (2013 : 261) bahwa para peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi, di mana para partisipan mengalami isu atau masalah yang akan diteliti. Informasi yang dikumpulkan dengan berbicara langsung kepada orang-orang yang menjadi karakteristik utama penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Penyelenggaraan Haji

Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai pemahaman dan persepsi yang positif terhadap permasalahan Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada "*penyuluhan tidak hanya berisi arahan tentang kemungkinan permasalahan yang akan ditemui tetapi juga dikemukakan cara-cara penanggulangan masalahnya*". Hal ini sebagaimana dikemukakan Islamy (2000 : 37) bahwa suatu kebijakan akan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat manakala isi kebijakan tersebut sesuai dengan kehendak rakyat dan dapat memecahkan atau memberikan solusi dalam masalah yang dihadapi. Karena itu kebijakan yang telah ditetapkan harus disosialisasikan kepada masyarakat dengan cara memberikan

penyuluhan, sehingga sasaran atau tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Keberhasilan suatu kebijakan dalam mewujudkan tercapainya tujuan secara efisien tergantung kepada berbagai macam faktor, salah satunya adalah pemahaman masyarakat kepada kebijakan tersebut.

Selanjutnya, pemahaman tentang suatu kebijakan harus dapat diketahui oleh masyarakat secara merata. Karena itu dalam implementasinya diperlukan berbagai dukungan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Weof (dalam Islamy, 1994 : 171) bahwa pelaksanaan suatu kebijakan akan sulit jika dalam pelaksanaannya tidak cukup dukungan yang antara lain pengharapan mereka tentang efektivitas sarana yang dipilih.

Di samping itu dukungan personil atau sumber daya manusia ikut menentukan terimplementasikannya suatu kebijakan. Hal dikemukakan Oleh Santoso (1996 : 11) bahwa keadaan personil akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, selanjutnya pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya yang memadai.

Adapun tanggapan informan yang masih kurang pada indikator "*Akomodasi yang disediakan pemerintah selama masa persiapan memadai untuk melayani calon jemaah haji di Indonesia*". Hal ini merupakan suatu masalah, karena secara empiris akomodasi yang disediakan pemerintah belum memadai. Hal ini memberikan gambaran bahwa adanya sarana dan pra sarana yang lengkap akan menunjang terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan yang dimaksud.

Karena itu, untuk tercapainya maksud tersebut, khususnya dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan suasana yang kondusif bagi warga negara. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara Ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jemaah haji.

Pembinaan dalam penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi: Pelayanan administrasi, tranfortasi,

kesehatan dan akomodasi; perlindungan meliputi keselamatan dan keamanan, perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah haji, serta penetapan biaya penyelenggaraan Ibadah yang terjangkau oleh calon jemaah Haji.

Persentase terendah lainnya yang ditemukan pada : *Bimbingan dan koordinasi senantiasa dilakukan dari mulai persiapan keberangkatan sampai dengan kembali ke Indonesia*. Bahwa sering ditemukan di lapangan bahwa bimbingan dan koordinasi yang dilakukan belum optimal, sehingga keberangkatan sering tertunda.

Permasalahan lainnya yang ditemukan antara lain adalah :

1. Pemerintah kurang melakukan pengecekan tentang kesiapan seluruh elemen.
2. Pendekatan kepada pemerintah Arab Saudi tidak optimal, sehingga banyak para jemaah yang gagal melaksanakan ibadah haji.
3. Kinerja penyelenggara ibadah haji sangat rendah.

Permasalahan tersebut perlu segera dipecahkan serta diambil solusi agar penyelenggaraan ibadah haji sesuai dengan tujuan dan sasaran.

Pelayanan Jemaah Haji yang mendapat tanggapan positif ada pada *“Perhatian dan pelayanan yang diberikan tidak selalu kaku berdasarkan prosedur tetapi mampu memberikan perhatian personal terhadap persoalan yang dihadapi oleh jemaah”*. Hal ini pada hakekatnya kualitas pelayanan menjadikan faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun organisasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lovelock (1998 : 47) bahwa pelayanan bukan hanya mengikuti kemajuan teknologi tetapi hendaknya lebih banyak ditujukan sebagai jawaban atas permintaan konsumen yang menginginkan informasi yang lebih baik, pelayanan yang lebih cepat dan variasi penunjukan produk inti yang lebih memikat.

Kualitas pelayanan akan diukur oleh tingkat harapan yang menerima pelayanan yang berarti bila jasa atau pelayanan yang diterima sesuai

dengan yang diharapkan oleh yang menerima layanan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Indikator yang mendapat tanggapan negatif ada pada pernyataan : *Seluruh petugas senantiasa rapih dan menunjukkan sikap melayani sebagai bagian dari upaya meningkatkan citra pelayanan kepada para jemaah haji*”. Secara empiris ini akibat bahwa pemberi layanan dalam memberikan pelayanan tidak memperhatikan prinsip pokok dalam menyiapkan kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Lovelock (dalam Supritana, 2000 : 225) bahwa pemberi layanan harus memperhatikan :

1. *Tangibles*. Dalam wujud seperti penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu handal dalam arti kemauan membentuk pelayanan yang tepat.
3. *Empaty*, yaitu kemauan memberikan keinginan dan kebutuhan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dalam pengetahuan dan kemampuan pegawai
5. *Responsive*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan harapan yang diberikan layanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pada jemaah haji disamping diperlukan profesionalisme pegawai, juga diperlukan adanya manajemen yang baik dan benar, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen, sehingga pelayanan akan berjalan tertib, aman dan lancar.

Selanjutnya, bahwa Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, akan memberikan peluang atau kesempatan yang cukup besar bagi tercapainya Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji.

Dalam penyelenggaraannya ibadah haji diperlukan manajemen yang baik dan benar

agar tertib, aman dan lancar. Karena itu peningkatan pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang betul-betul efektif dan efisien dengan pelayanan tenaga yang profesional di bidangnya. Upaya peningkatan dan penyempurnaan tersebut dilaksanakan dari tahun ketahun agar tidak terulang kembali kesalahan dan atau kekurangan yang terjadi pada masa-masa sebelumnya.

Berkenaan dengan kebijakan tentang implementasi penyelenggaraan haji, diharapkan didapatkan informasi tentang masalah yang dihadapi, fakta yang mendukung, serta tindakan yang telah dan akan dilakukan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Untuk kepentingan tersebut agar diperoleh informasi yang relevan maka diperlukan langkah - langkah pendekatan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Dunn (1999 : 21) yaitu langkah-langkah pendekatan yang bersifat designatif, evaluatif, atau advokatif dengan menggunakan prosedur analisis yang umum yaitu deskriptif, frekuensi, evaluasi dan prespektif.

Setelah diketahui bahwa Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dapat Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji maka ternyata terdapat indikasi bahwa kelompok bimbingan ibadah haji sangat membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan terhadap jemaah haji, sehingga kinerja organisasi penyelenggara bimbingan ibadah haji dapat meningkatkannya menjadi optimal.

Berdasarkan hasil penelitian ternyata peningkatan Pelayanan Jemaah Haji tidak hanya semata-mata dipengaruhi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, akan tetapi dipengaruhi pula oleh variabel lain yaitu Kinerja Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Secara teoritis hal ini sesuai dengan pendapat Whittaker (dalam LAN RI, 1997 : 5) bahwa kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan dalam upaya meningkatkan

pelayanan sebagai tujuan atau sasaran (*goals and objectives*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kinerja kelompok bimbingan ibadah haji dapat meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji. Hal ini menunjukkan bahwa faktor Kinerja Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sangat membantu terhadap peningkatan pelayanan jemaah haji dibandingkan dengan Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kondisi ini secara teoritis menggambarkan bahwa manajemen yang berhasil mengelola organisasi mampu menjadikan organisasi berkinerja tinggi.

Selain itu secara empiris mengindikasikan bahwa fokus permasalahan upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 serta Peraturan lainnya adalah bagaimana kesiapan daerah dalam mengimplmentasikan serta dalam menata organisasi untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang ada di daerah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dapat meningkatkan pelayanan terhadap Jemaah haji. Meskipun masih ditemukan beberapa permasalahan.

Saran

Berdasarkan temuan masalah dilapangan disarankan kepada stakeholder terkait khususnya kementerian agama kabupaten dalam memberikan pelayanan manasik haji lebih ditingkatkan, pemerintah daerah dapat membantu dalam akomodasi, serta kepada kelompok bimbingan ibadah haji jangan dikedepankan aspek bisnisnya dalam membantu penyelenggaraan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- [2] Dunn, Wiiliam N, 1999 *Analisa Kebijakan Publik*, Penyadur : Dr. Muhadjir Darwin, PT. Hanindita Graha Widya
- [3] Islamy, Irfan, 2000, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*, Bina Aksara., Jakarta.
- [4] LAN-RI, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*, LAN-RI, Jakarta
- [5] Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Rekayasa Sosial ; Reformasi, Revolusi, atau Manusia Besar ?*. Rosdakarya, Bandung.
- [6] Sanusi, Ahmad dan Supendi. 1998. *Haji dan Umroh*. Depag, Jakarta.
- [7] Supriatna, Tjahya, 2000, *Manajemen Publik Dalam Sistem Pemerintahan*, Sespimpol, Bandung.
- [8] Undang-undang No. 8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*.