



MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH HAJI

A. Muchaddam Fahham*)

Abstrak

Penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji secara umum sudah baik, tetapi masih terdapat berbagai kendala teknis yang harus dibenahi agar penyelenggaraan ibadah haji dapat mencapai tujuan idealnya, yakni mengantarkan jemaah haji Indonesia melaksanakan rangkaian pelaksanaan ibadah haji dengan nyaman dan aman sehingga dapat memperoleh predikat haji mabrur. Untuk itu, Kementerian Agama perlu meningkatkan kualitas pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji di masa mendatang. Pembinaan jemaah haji yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelaksanaan manasik haji. Untuk pelayanan akomodasi pemerintah perlu mengubah sistem sewa pemondokan di Madinah dari pola sewa semi musim menjadi pola sewa penuh musim. Untuk transportasi, penyedia layanan transportasi perlu diingatkan agar menaati standar layak bus yang telah ditetapkan. Untuk perlindungan jemaah haji, pemerintah perlu mengoptimalkan petugas haji yang menangani jemaah haji yang tersesat di samping meningkatkan pengamanan pemondokan jemaah haji agar tidak terjadi penyusupan mukimin yang hendak mencari keuntungan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pendahuluan

Saat melakukan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji 2017 di Jeddah, Menteri Agama Lukman Hakim Syaifuddin menyebut sepuluh catatan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji 2017 yang perlu mendapat perhatian, yaitu: (1) perlu perbaikan infrastruktur di Arafah-Muzdalifah-Mina (Armina), seperti penambahan pasokan listrik, tenda, dan toilet; (2) untuk menghindari deportasi yang dilakukan oleh

Pemerintah Arab Saudi, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji perlu memperhatikan status calon jemaah haji apakah ia pernah melakukan kejahatan atau tidak; (3) untuk memberikan rasa nyaman, pemerintah berencana melakukan perubahan sistem sewa hotel di Madinah; (4) belajar dari pengalaman penyelenggaraan ibadah haji 2017, pemerintah berencana melakukan penambahan kuota petugas haji. Kuota petugas

*) Peneliti Muda Bidang Agama dan Masyarakat pada Bidang Kesejahteraan Sosial, Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI.
Email: muchaddam@gmail.com



saat ini (3.500 orang) tidak sebanding dengan besarnya jemaah haji sebanyak 221 ribu jemaah; (5) untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal, pemerintah berencana mengajukan permintaan kepada Pemerintah Arab Saudi agar disediakan ruang rawat inap khusus di bandara, baik Jeddah maupun Madinah; (6) pemerintah akan mengupayakan agar bus pengantar jemaah ke Masya'ir (Arafah-Muzdalifah-Mina) bisa diperbarui, mengingat bus pengantar haji sudah tua dan memerlukan perhatian; (7) pemerintah perlu membuat aturan yang tegas terkait keberadaan TPHD (Tim Pemandu Haji Daerah), agar TPHD dapat menjalankan tugasnya dengan baik; (8) agar dapat diperoleh kepastian bahwa seluruh jemaah haji telah dipulangkan, panitia perlu melakukan *sweeping* keberadaan jemaah haji; (9) agar jemaah haji dapat memahami fikih, tarikh, dan hikmah haji, pemerintah perlu meningkatkan pembinaan ibadah haji; (10) pemerintah perlu melakukan telaah terhadap berbagai regulasi haji untuk memastikan ada tidaknya regulasi yang sudah tidak relevan atau bahkan bertentangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan haji di masa depan.

Sepuluh catatan evaluasi di atas menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji 2017 belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan ideal penyelenggaraannya. Masih ada saja masalah yang terjadi di lapangan yang juga terjadi pada musim haji sebelumnya. Hal terpenting yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah pembinaan dan pelayanan jemaah haji, di samping perlindungan jemaah. Sepuluh catatan evaluasi di atas jika diringkas terangkum dalam tiga hal tersebut. Tulisan ini berupaya menjelaskan tiga aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pembinaan Jemaah

Dalam UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pembinaan jemaah haji meliputi pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi. Dalam kerangka pembinaan itu, Kementerian Agama perlu menetapkan mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji, pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan ibadah haji. Pembinaan yang dilakukan itu tanpa perlu memungut biaya di luar biaya penyelenggaraan ibadah haji yang telah ditetapkan. Pembinaan ibadah jemaah haji juga

dapat dilakukan oleh masyarakat, baik secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan ibadah haji. Pertanyaannya kemudian adalah bagaimana praktik pembinaan ibadah haji yang dilakukan Kementerian Agama selama ini. Apakah pembinaan yang dilakukan mampu melahirkan jemaah haji yang memiliki pengetahuan ibadah haji sehingga jemaah haji dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama dilakukan dengan dua cara, yaitu (1) bimbingan manasik secara massal pada tingkat kabupaten/kota; (2) bimbingan manasik secara berkelompok pada tingkat kecamatan yang diselenggarakan di Kantor Urusan Agama (KUA). Bimbingan dilaksanakan sebanyak 10 kali pertemuan, 8 kali oleh KUA Kecamatan, dan 2 kali oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota. Selain kepada jemaah haji, bimbingan manasik haji juga diberikan kepada ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom) yang dilaksanakan 2 kali pertemuan di Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

Materi bimbingan jemaah haji meliputi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di tanah air; kebijakan penyelenggaraan haji di Arab Saudi (*taklimatul haji*); fikih haji; tata cara ibadah haji (manasik ibadah) praktik lapangan; manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan; hikmah ibadah haji; akhlak; adat istiadat dan budaya Arab Saudi; hak dan kewajiban jemaah haji; pembentukan Karu, Karom, dan kloter; serta melestarikan haji mabrur. Materi bimbingan disampaikan dengan metode ceramah, tanya jawab, peragaan, praktik manasik, dan simulasi. Pembimbing atau pembimbing harus memenuhi standar kualifikasi pendidikan minimal S-1 atau sederajat/pesantren, memahami fikih haji, pengalaman melaksanakan ibadah haji, berakhlak mulia, mampu berkomunikasi bahasa Arab dan lulus sertifikasi.

Meskipun bimbingan ibadah dan manasik haji telah dilaksanakan sebanyak 10 kali, tetapi bimbingan tersebut belum mampu melahirkan jemaah haji yang memiliki pengetahuan penyelenggaraan ibadah haji yang memadai. Banyak aspek yang menjadi penyebabnya. Ada yang mengatakan volume pelaksanaan bimbingan manasik haji perlu ditambah, 10 kali manasik haji masih dipandang kurang untuk dapat menghasilkan jemaah haji yang mampu memahami seluk beluk penyelenggaraan ibadah haji. Sebaliknya ada juga yang memandang

bahwa tidak ada angka ideal berapa kali seseorang jemaah harus mengikuti manasik haji, karena masing-masing jemaah haji memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Yang pasti, semakin sering jemaah haji mengikuti manasik akan semakin baik karena ia akan memahami aspek-aspek penyelenggaraan ibadah haji. Namun jika Kementerian Agama hendak menetapkan volume manasik haji maka seharusnya peserta dibagi berdasarkan usia dan tingkat pendidikan. Jemaah haji yang berusia tua diberi porsi bimbingan manasik yang lebih sering karena mereka pada umumnya tidak memahami manasik haji, kecuali yang sejak awal terdidik dalam tradisi pendidikan Islam baik dalam keluarga maupun secara formal di madrasah dan pesantren.

Materi bimbingan harus fokus pada fikih haji, tata cara ibadah haji (manasik ibadah) praktik lapangan, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji, akhlak, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, hak dan kewajiban jemaah haji. Pembinaan jemaah haji dalam bentuk bimbingan manasik haji perlu dipersiapkan dengan baik karena penguasaan dan pemahaman tentang tata cara ibadah sangat menentukan kesempurnaan ibadah haji.

Hal lain yang perlu diperhatikan terkait dengan pembinaan jemaah adalah tersedianya Tim Pembimbing Ibadah Haji yang berdedikasi tinggi. Rekrutmen petugas haji yang secara khusus dimaksudkan sebagai pembimbing ibadah jemaah haji di Arab Saudi perlu dilakukan sebaik mungkin.

Pelayanan Jemaah

Menurut UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, selain memperoleh pembinaan, jemaah haji juga berhak memperoleh pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi merupakan penyediaan pemondokan bagi jemaah haji selama di embarkasi atau debarkasi dan di Arab Saudi. Pada penyelenggaraan ibadah haji 2017 tidak ditemukan masalah serius terhadap penyediaan pemondokan jemaah haji di Makkah, kecuali jarak pemondokan jemaah haji dari Masjidil Haram, yang diselesaikan dengan penyediaan bus shalawat yang beroperasi 24 jam. Selain itu, perlu penambahan petugas haji di sekitar lokasi pemberhentian bus, karena banyak jemaah haji yang belum bisa mandiri menggunakan bus yang tersedia di lokasi pemberhentian bus.

Berbeda dengan pemondokan jemaah haji di Makkah yang sebagian besar jaraknya jauh dari Masjidil Haram, pemondokan jemaah haji di Madinah rata-rata dekat dengan Masjid Nabawi. Meskipun demikian masih ada masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji 2017, khususnya penyediaan pemondokan jemaah haji yang berasal dari satu kloter tidak bisa mendiami satu pemondokan yang sama. Hal ini terjadi karena sistem sewa yang digunakan adalah sistem sewa semi musim (*blocking time*), yaitu menyewa selama 8-9 hari atau selama jemaah Indonesia melaksanakan salat *arba'in*.

Dari sisi biaya, sistem sewa semi musim memang ekonomis, tetapi dampaknya tidak memberi rasa nyaman jemaah. Menyewa satu musim memang lebih mahal, tetapi ada jaminan satu kloter menginap di satu hotel yang sama dan petugas haji dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada jemaah. Untuk itu, Pemerintah perlu melakukan kalkulasi biaya sewa hotel, apakah sewa satu musim yang memberi jaminan ketersediaan hotel jemaah haji di Madinah dengan jarak maksimal 650 meter tidak mengakibatkan naiknya biaya penyelenggaraan ibadah haji. Jika sistem sewa satu musim tidak memiliki dampak pada kenaikan biaya, sebaiknya pada musim haji yang akan datang sistem sewa hotel satu musim di Madinah ini diterapkan.

Jemaah haji juga berhak memperoleh layanan transportasi. Pada musim haji 2017 Kementerian Agama menyediakan bus untuk melayani jemaah haji di Arab Saudi. Agar bus yang disediakan tersebut layak dan nyaman bagi jemaah, Kementerian Agama menetapkan beberapa standar yang harus dipenuhi oleh penyedia bus, yakni bus produksi paling tua tahun 2009, kapasitas minimal 45 seat, dilengkapi AC, bagasi berada di bawah, fasilitas toilet, kulkas dan air minum, pengeras suara, alat pemadam kebakaran, alat pemecah kaca, dan kotak P3K. Namun dalam praktiknya, layanan transportasi itu belum optimal. Masih ada bus yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu pada musim haji yang akan datang pemerintah harus membenahi kekurangan itu. Penyedia layanan transportasi harus menyediakan armada bus sesuai standar yang telah ditetapkan dalam kontrak.

Pelayanan jemaah haji lainnya adalah katering. Kementerian Agama sebenarnya telah berupaya meningkatkan kualitas layanan katering. Akan tetapi, masih terdapat masalah dalam pelayanan tersebut. Di Madinah, Tim Pengawas

Penyelenggaraan Ibadah Haji DPR RI (Tim Pengawas) menemukan adanya keterlambatan distribusi konsumsi. Hal itu menunjukkan bahwa manajemen distribusi konsumsi belum dikelola dengan baik. Tim Pengawas juga menemukan adanya 3.334 kotak makanan yang basi sebelum didistribusikan kepada jemaah haji. Di Mekah, Tim Pengawas menemukan 5 kotak makanan yang basi di pemonudukan Al-lulus sektor 5 Mekah. Atas kejadian itu, Kementerian Agama harus memberikan peringatan kepada pihak penyedia katering.

Perlindungan Jemaah

Jemaah haji berhak memperoleh perlindungan. Kendala umum yang banyak ditemukan dalam konteks perlindungan adalah banyaknya jemaah haji yang tersesat, bahkan hilang. Sampai dengan pemulangan kloter terakhir, masih ada dua orang jemaah haji yang hilang dan belum diketahui keberadaannya hingga kini. Selain itu, ada juga kasus penyusupan ke pemonudukan jemaah haji. Penyusupan biasanya dilakukan oleh mukimin untuk menawarkan berbagai jasa kepada jemaah haji. Tindakan penyusupan rawan bagi keamanan pemonudukan jemaah haji. Oleh karena itu, pengamanan pemonudukan jemaah haji harus ditingkatkan untuk menghindari kasus penyusupan.

Penutup

Penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama secara umum sudah baik. Tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kualitasnya agar penyelenggaraan ibadah haji dapat mencapai tujuan idealnya. Ada tiga aspek yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kualitasnya, yaitu pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji.

Pada aspek pembinaan, yang perlu dipertimbangkan adalah pelaksanaan manasik haji melalui pembedaan alokasi waktu pembinaan manasik antara jemaah haji berusia tua dan berusia muda. Alokasi waktu pembinaan untuk jemaah haji berusia tua perlu ditambah frekuensinya di tingkat KUA Kecamatan. Sedangkan pada pelayanan akomodasi, pemerintah perlu mengubah sistem sewa pemonudukan di Madinah dari pola sewa semi musim menjadi pola sewa penuh musim. Hal itu untuk menghindari adanya keterpisahan hotel jemaah haji satu kloter dan untuk meningkatkan pelayanan petugas haji kepada jemaah haji.

Sementara untuk transportasi, penyediaan bus jemaah perlu diikuti dengan penempatan petugas haji di lokasi-lokasi pemberhentian bus guna membantu jemaah haji yang memanfaatkan sarana transportasi yang telah disediakan oleh Kementerian Agama. Penyedia layanan transportasi juga perlu diingatkan agar menaati standar layak bus yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Terakhir soal perlindungan jemaah haji, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama perlu mengoptimalkan petugas haji yang menangani jemaah haji yang tersesat. Selain itu, pengamanan pemonudukan jemaah haji perlu lebih ditingkatkan agar tidak terjadi penyusupan mukimin yang hendak mencari keuntungan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Referensi

- Abdullah, Nuruddin, "Kemenag Rilis 10 Catatan Evaluasi Pelaksanaan Ibadah Haji 2017," dalam <http://kabar24.bisnis.com/read/20170910/15/688611/kemenag-rilis-10-catatan-evaluasi-pelaksanaan-ibadah-haji-2017>, diakses 10 Oktober 2017.
- Ayu, Rina, "Menteri Lukman Sebut 10 Catatan Evaluasi Ibadah Haji Tahun ini," dalam <http://www.tribunnews.com/nasional/2017/09/12/menteri-lukman-sebut-10-catatan-evaluasi-ibadah-haji-tahun-ini>, diakses 10 Oktober 2017.
- Hardjanti, Rani, "Haji Terbanyak di Dunia, Perlindungan Jemaah Indonesia Ditingkatkan," dalam <https://haji.okezone.com/read/2017/08/21/453/1760041/haji-terbanyak-di-dunia-perlindungan-jamaah-indonesia-ditingkatkan>, diakses 10 Oktober 2017.
- Sudibyo, Triono Wahyu, "DPR ke Madinah: Soroti Pemonudukan Jemaah Haji dan Makanan Basi," dalam <https://news.detik.com/berita/3606311/dpr-ke-madinah-soroti-pemonudukan-jemaah-haji-dan-makanan-basi>, diakses 9 Oktober 2017.
- Yulawati, Lis dan Eko Priawito, "Sembilan Penyusup di Pemonudukan Jemaah haji Ditangkap," dalam <http://www.viva.co.id/berita/nasional/947244-sembilan-penyusup-di-pemonudukan-jemaah-haji-ditangkap>, diakses 10 Oktober 2017.