

BAB IV
ANALISIS PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NO. 13
TAHUN 2008 TERHADAP PELAYANAN JAMA'AH HAJI
DI KENMENAG KOTA SEMARANG

A. Muatan UU. No. 13 Tahun 2008

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2008
TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang:

- a. bahwa negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing;
- b. bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu menunaikannya;
- c. bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar

dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik;

- d. bahwa Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tuntutan masyarakat sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu membentuk Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;

Mengingat Pasal 20, Pasal 20 A ayat (1), Pasal 21, dan Pasal 29 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji.
3. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
4. Warga Negara adalah Warga Negara Indonesia.
5. Pemerintah adalah Pemerintah Republik Indonesia.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut DPR, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
7. Komisi Pengawas Haji Indonesia yang selanjutnya disebut KPHI, adalah lembaga mandiri yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji.
8. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang selanjutnya disebut BPIH, adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji.
9. Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi Jemaah Haji.
10. Pelayanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan Jemaah Haji.
11. Paspor Haji adalah dokumen perjalanan resmi yang diberikan kepada Jemaah Haji untuk menunaikan Ibadah Haji.

12. Akomodasi adalah perumahan atau pemondokan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama di embarkasi atau di debarkasi dan di Arab Saudi.
13. Transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi Jemaah Haji selama Penyelenggaraan Ibadah Haji.
14. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.
15. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus adalah pihak yang menyelenggarakan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.
16. Ibadah Umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim Haji.
17. Dana Abadi Umat, yang selanjutnya disebut DAU, adalah sejumlah dana yang diperoleh dari hasil pengembangan Dana Abadi Umat dan/atau sisa biaya operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji serta sumber lain yang halal dan tidak mengikat
18. Badan Pengelola Dana Abadi Umat yang selanjutnya disebut BP DAU, adalah badan untuk menghimpun, mengelola, dan mengembangkan Dana Abadi Umat.
19. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang agama.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Pasal 3

Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya, bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Warga Negara

Pasal 4

- (1) Setiap Warga Negara yang beragama Islam berhak untuk menunaikan Ibadah Haji dengan syarat:
 - a. berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah; dan
 - b. mampu membayar BPIH.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 5

Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji berkewajiban sebagai berikut

- a. mendattarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji kantor Departemen Agama kabupaten/kota setempat;
- b. membayar BPIH yang disetorkan melalui bank penerima setoran; dan
- c. memenuhi dan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Bagian Kedua

Kewajiban Pemerintah

Pasal 6

Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah Haji.

Bagian Ketiga

Hak Jemaah Haji

Pasal 7

Jemaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi:

- a. pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. pelayanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
- e. pemberian kenyamanan Transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

BAB IV

PENGORGANISASIAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- (2) Kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Menteri mengoordinasikannya dan/atau bekerja sama dengan masyarakat, departemen/instansi terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
- (4) Pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat
- (5) Dalam rangka pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Pemerintah membentuk satuan kerja di bawah Menteri.
- (6) Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 9

Penyelenggaraan Ibadah Haji dikoordinasi oleh:

- a. Menteri di tingkat pusat
- b. Gubernur di tingkat provinsi;
- c. Bupati/Wali Kota di tingkat kabupaten/kota dan
- d. Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi.

Pasal 10

- (1) Pemerintah sebagai penyelenggara Ibadah Haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (2) Pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji berkewajiban menyiapkan dan menyediakan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan Ibadah Haji sebagai berikut:
 - a. penetapan BPIH;
 - b. pembinaan Ibadah Haji;
 - c. penyediaan Akomodasi yang layak;
 - d. penyediaan Transportasi;
 - e. penyediaan konsumsi;
 - f. Pelayanan Kesehatan; dan/atau
 - g. pelayanan administrasi dan dokumen.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji

Pasal 11

- (1) Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.
- (2) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji, Menteri menunjuk petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
 - a. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI);
 - b. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI); dan
 - c. Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).

- (3) Gubernur atau bupati/waii kota dapat mengangkat petugas yang menyertai Jemaah Haji, yang terdiri atas:
 - a. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD); dan
 - b. Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).
- (4) Biaya operasional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan petugas operasional pusat dan daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan mekanisme pengangkatan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Bagian Ketiga

Komisi Pengawas Haji Indonesia

Pasal 12

- (1) KPHI dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (2) KPHI bertanggung jawab kepada Presiden.
- (3) KPHI bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.
- (4) KPHI memiliki fungsi:
 - a. memantau dan menganalisis kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia;
 - b. menganalisis hasil pengawasan dari berbagai lembaga pengawas dan masyarakat;
 - c. menerima masukan dan saran masyarakat mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji; dan

- d. merumuskan pertimbangan dan saran penyempurnaan kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (5) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KPHI dapat bekerja sama dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) KPHI melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara tertulis kepada Presiden dan DPR paling sedikit I (satu) kali dalam I (satu) tahun.

Pasal 13

KPHI dalam melaksanakan tugasnya bersifat mandiri.

Pasal 14

- (1) KPHI terdiri atas 9 (sembilan) orang anggota.
- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur masyarakat 6 (enam) orang dan unsur Pemerintah 3 (tiga) orang.
- (3) Unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur Majelis Ulama Indonesia, organisasi masyarakat Islam, dan tokoh masyarakat Islam.
- (4) Unsur Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditunjuk dari departemen/instansi yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (5) KPHI dipimpin oleh seorang ketua dan seorang wakil ketua.
- (6) Ketua dan Wakil Ketua KPHI dipilih dari dan oleh anggota Komisi.

Pasal 15

Masa kerja anggota KPHI dijabat selama 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 16

Anggota KPHI diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat pertimbangan DPR.

Pasal 17

Untuk dapat diangkat menjadi anggota KPHI, calon anggota harus memenuhi persyaratan:

- a. Warga Negara Indonesia;
- b. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 65 (enam puluh lima) tahun;
- c. mempunyai komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- d. mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang luas dan mendalam tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- e. tidak pernah dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana kejahatan;
- f. mampu secara rohani dan jasmani; dan
- . bersedia bekerja sepenuh waktu.

Pasal 18

Segala pembiayaan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas KPHI dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Pasal 19

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya KPHI dibantu oleh sekretariat
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri atas pertimbangan KPHI.

- (3) Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya secara fungsional bertanggung jawab kepada pimpinan KPHI

Pasal 20

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota KPHI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 diatur dengan Peraturan Presiden.

BAB V

BIA YA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Pasal 21

- (1) Besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri setelah mendapat persetujuan DPR.
- (2) BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk keperluan biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan BPIH diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 22

- (1) BPIH disetorkan ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional yang ditunjuk oleh Menteri.
- (2) Penerimaan setoran BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan ketentuan kuota yang telah ditetapkan.

Pasal 23

- (1) BPIH yang disetor ke rekening Menteri melalui bank syariah dan/atau bank umum nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dikelola oleh Menteri dengan mempertimbangkan nilai manfaat
- (2) Nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan langsung untuk membiayai belanja operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pasal 24

- (1) Jemaah Haji menerima pengembalian BPIH dalam hal:
 - a. meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan Ibadah Haji; atau
 - b. batal keberangkatannya karena alasan kesehatan atau alasan lain yang sah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembalian dan jumlah BPIH yang dikembalikan diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 25

- (1) Laporan keuangan Penyelenggaraan Ibadah Haji disampaikan kepada Presiden dan DPR paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Penyelenggaraan Ibadah Haji selesai.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila terdapat sisa dimasukkan dalam DAU.

BAB VI

PENDAFTARAN DAN KUOTA

Pasal 26

- (1) Pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 27

Ketentuan lebih lanjut mengenai Warga Negara di luar negeri yang akan menunaikan Ibadah Haji diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 28

- (1) Menteri menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus, dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional.
- (2) Gubernur dapat menetapkan kuota provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ke dalam kuota kabupaten/kota.
- (3) Dalam hal kuota nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi pada hari penutupan pendaftaran, Menteri dapat memperpanjang masa pendaftaran dengan menggunakan kuota bebas secara nasional.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan kuota diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB VII

PEMBINAAN

Pasal 29

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, Menteri menetapkan:
 - a. mekanisme dan prosedur Pembinaan Ibadah Haji; dan
 - b. pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan Ibadah Haji.

- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.

Pasal 30

- (1) Dalam rangka Pembinaan Ibadah Haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan Ibadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bimbingan Ibadah Haji oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB VIII

KESEHATAN

Pasal 31

- (1) Pembinaan dan Pelayanan Kesehatan Ibadah Haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji, dilakukan oleh menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang kesehatan.
- (2) Pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasi oleh Menteri.

BAB IX

KEIMIGRASIAN

Pasal 32

- (1) Setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji menggunakan Paspor Haji yang dikeluarkan oleh Menteri.
- (2) Menteri dapat menunjuk pejabat untuk dan/atau atas namanya menandatangani Paspor Haji.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB X

TRANSPORTASI

Bagian Kesatu

Pelaksanaan Transportasi

Pasal 33

- (1) Pelayanan Transportasi Jemaah Haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab Menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 34

Penunjukan pelaksana Transportasi Jemaah Haji dilakukan oleh Menteri dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.

Pasal 35

- (1) Transportasi Jemaah Haii dari daerah asal ke embarkasi dan dari debarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Bagian Kedua

Barang Bawaan

Pasal 36

- (1) Jemaah Haji dapat membawa barang bawaan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemeriksaan atas barang bawaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Menteri Keuangan.

BAB XI

AKOMODASI

Pasal 37

- (1) Menteri wajib menyediakan Akomodasi bagi Jemaah Haji tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan.
- (2) Akomodasi bagi Jemaah Haji harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah Haji beserta barang bawaannya.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan Akomodasi bagi Jemaah Haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

BAB XII

PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

Pasal 38

- (1) Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan Ibadah Haji Khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus.
- (2) Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksana Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 39

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, yang akan diberi izin oleh Menteri, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umrah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus dan
- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Haji.

Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. menerima pendaftaran dan melayani Jemaah Haji hanya yang menggunakan Paspor Haji;
- b. memberikan bimbingan Ibadah Haji;
- c. memberikan layanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan secara khusus; dan
- d. memberangkatkan, memulangkan, dan melayani Jemaah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan Jemaah Haji.

Pasal 41

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. peringatan;

- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Pasal 42

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB XIII

PEN'YELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH

Pasal 43

- (1) Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah.
- (2) Penyelenggara pelayanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 44

Biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut

- a. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- b. memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah; dan
- c. memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Umrah.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara pedalanan Ibadah Umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut.
 - a. menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan

- b. memberangkatkan dan memulangkan Jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah; dan
 - d. melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:
- a. peringatan;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

B. Perbedaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 1999

Pada dasarnya bahwa Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 disusun untuk menyempurnakan Undang-Undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 karena dinilai pada Undang-Undang yang lama masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses penyelenggaraan Ibadah Haji.

Secara umum Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 masih sama dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 1999, namun ada beberapa perbedaan yang

membuat Undang-Undang No. 13 tersebut lebih baik dari Undang-Undang yang lama. Perbedaan tersebut antara lain :

1. Untuk Petugas yang menyertai Jama'ah Haji dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 petugas yang menyertai adalah Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang diangkat langsung oleh Menteri. Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 petugas yang menyertai Jama'ah Haji Indonesia langsung diangkat oleh Menteri (TPHI, TPIHI, TKHI) ditambah dengan petugas yang diangkat oleh Gubernur atau Bupati/Walikota yang terdiri atas Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).
2. Biaya operasional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan petugas operasional dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 biaya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
3. Untuk meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia dibentuklah Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 pasal 12 (belum diatur dalam Undang-Undang yang terdahulu).
4. Paspor yang digunakan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 menggunakan paspor Haji (coklat). Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 menggunakan paspor biasa/Internasional (hijau).
5. Transportasi Jama'ah Haji dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999

menjadi tanggung jawab Menteri terkait (dari embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke embarkasi). Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 transportasi terbagi menjadi dua, yaitu transportasi yang menjadi tanggung jawab Menteri terkait (transportasi dari embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke embarkasi) dan transportasi yang menjadi tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah (dari daerah asal ke embarkasi dan dari embarkasi ke daerah asal).

C. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menerangkan bahwa beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 angka 11 dihapus.
2. Ketentuan Pasal 7 huruf d diubah, sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut :

“Pasal 7

Jama'ah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi :

- a. Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan maupun di Arab Saudi;
- b. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan maupun di Arab Saudi;

- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
 - d. Penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji;
 - e. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi dan saat kepulangan ke tanah air.”
3. Ketentuan Pasal 32 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

“Pasal 32

Setiap Warga Negara Indonesia yang menunaikan Ibadah Haji menggunakan paspor biasa yang dikeluarkan oleh menteri yang membidangi urusan keimigrasian.”

4. Ketentuan Pasal 40 huruf a diubah, sehingga Pasal 40 seluruhnya berbunyi sebagai berikut :

“Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Menerima pendaftaran dan melayani Jama’ah Haji khusus yang telah terdaftar sebagai Jama’ah Haji;
- b. Memberikan bimbingan Ibadah Haji;
- c. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus; dan
- d. Memberangkatkan, memulangkan, melayani Jama’ah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan Jama’ah Haji” (Departemen Agama RI, 2009:34-35).

Dalam uraian Undang-Undang di atas maka dapat dijelaskan bahwa Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dengan perubahannya mengandung muatan yang sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang ini dijelaskan tentang dasar hukum pelaksanaan kegiatan

pelayanan Jama'ah Haji, proses pelayanan Jama'ah Haji, pelaksana pelayanan Jama'ah Haji beserta tugas dan perannya serta hak dan kewajiban Jama'ah Haji.

D. Pelayanan Jamaah Haji Kenmenag Kota Semarang Tahun 2009 dilihat dari Implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008

Secara garis besar pelayanan yang dilakukan oleh Kenmenag Kota Semarang dalam pelaksanaan Ibadah Haji Tahun 2009 tidak jauh berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Proses pendaftaran, pembayaran, bimbingan dan pelunasan semua masih sama dengan proses yang dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya.

Yang menjadi fokus perbedaan dalam pelaksanaan Ibadah Haji tahun 2009 adalah adanya perubahan dari penggunaan paspor haji diganti menggunakan paspor biasa atau paspor Internasional. Perubahan ini didasarkan pada kebijakan Pemerintah Arab Saudi yaitu :

1. Surat Edaran Kementerian Haji Arab Saudi Nomor 694730 tanggal 1429 H / 3 Desember 2008 M, tentang ketentuan penggunaan paspor internasional (*ordinary passport*) bagi kedatangan Jama'ah Haji ke Arab Saudi terhitung mulai musim tahun 1430 H / 2009 M.
2. Nota Edaran Kementerian Luar Negeri Kerajaan Arab Saudi (Ditjen Konsuler Direktorat Haji & Wakaf) Nomor 94/71/IP/76025 tanggal 16 Juni 2009 yang ditujukan kepada seluruh perwakilan asing di Arab Saudi tentang ketentuan penggunaan paspor internasional untuk Haji (Departemen Agama RI, 2009:4).

Pelayanan merupakan bagian dari proses kegiatan manajemen. Kegiatan manajemen terbagi ke dalam 4 (empat) proses, yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*. Proses pelayanan masuk dalam proses *Actuating*

atau pelaksanaan.

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

- Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- Mendapatkan pelayanan wajar
- Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. (Moenir, 2006:47)

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah (Umar, 2002:53).

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002:54).

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Kementerian Agama Kota Semarang menggunakan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 sebagai pedoman. Karena hampir tidak ada perbedaan dengan Undang-Undang yang lama, maka kegiatan pelayanan juga berjalan hampir seperti biasa. Hanya yang berbeda

adalah masalah pengurusan paspor.

Dari uraian di atas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Kementerian Agama Kota Semarang sebagai pihak pelaksana kegiatan pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang berusaha melaksanakan kegiatan tersebut dengan baik dan profesional.

Proses pelayanan dilakukan dengan sistematis dan terencana. Untuk mempermudah proses administrasi dan dokumentasi dilakukan dengan menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dengan sistem ini proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relatif lebih cepat sehingga sangat memudahkan Jama'ah Haji.

Untuk masalah pengurusan paspor, karena peraturan ini merupakan peraturan yang baru dan masih dalam tahap adaptasi maka masih menyulitkan baik itu pihak Jama'ah Haji maupun pihak Kementerian Agama Kota Semarang. Kesulitan yang paling mendasar adalah masalah sosialisasi. Pada awalnya pihak pemerintah Republik Indonesia meminta untuk perubahan paspor ini bisa ditunda hingga pelaksanaan Haji tahun depan. Namun karena lama tidak mendapatkan respon positif dari pihak pemerintah Arab Saudi dan mengingat waktu penyelenggaraan haji sudah dekat maka pada tanggal 30 Juni 2009, Kementerian Agama dan Komisi VIII DPR-RI sepakat untuk memutuskan paspor yang akan digunakan Jama'ah Haji mulai tahun 1430 H adalah paspor internasional.

Karena waktu sosialisasi yang sangat pendek, maka muncul beberapa kesulitan pengurusan paspor. Sebenarnya permintaan penerbitan paspor bagi Jama'ah Haji dapat diajukan secara kolektif oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Semarang kepada Kepala Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili Jama'ah Haji atau di Kantor Imigrasi terdekat. Namun karena waktu sosialisasi yang pendek maka pengurusan

paspor tidak terkoodinir.

Terlepas dari itu semua, kegiatan pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kementerian Agama Kota Semarang memberikan pelayanan yang baik, cepat dan profesional sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

E. Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan Jamaah Haji dilihat dari Implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008

Dalam melaksanakan pelayanannya, Kementerian Agama Kota Semarang menghadapi berbagai hal. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang akan kami uraikan adalah analisis SWOT.

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*) adalah suatu cara untuk mempersiapkan sebuah kegiatan dengan memperkirakan dan menganalisa bagaimana Strength (kekuatan), Weakness (kelemahan), Opportunity (peluang) dan Threat (hambatan).

Dalam penganalisaan data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi kegiatan pelayanan tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi proses pelayanan Jama'ah Haji, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Dalam analisis SWOT yang merupakan faktor internal adalah Strength (kekuatan) dan Weakness (kelemahan). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada di dalam lembaga atau subjek pelayanan, baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat. Strength merupakan kekuatan yang dijadikan modal awal dalam melakukan pelayanan Jama'ah Haji. Strength meliputi : mayoritas penduduk Kota Semarang beragama islam, kesadaran masyarakat yang tinggi akan kewajiban beribadah Haji, munculnya lembaga-

lembaga Haji (KBIH) yang dapat mempermudah Kementerian Agama dalam penyelenggaraan Haji, sarana pelayanan Haji yang lengkap dan modern dan tersedianya SDM yang memadai serta faktor pendukung lain yang dapat menunjang kegiatan pelayanan.

Weakness merupakan kelemahan atau faktor dari dalam yang dapat menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan Jama'ah Haji. Weakness meliputi : kurangnya personil atau masih terbatasnya tenaga pelayanan, kebijakan yang terlambat sehingga mengganggu pelayanan.

Berikutnya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kegiatan pelayanan. Faktor eksternal antara lain Opportunity (peluang) dan Threat (hambatan). Opportunity merupakan peluang yang dapat dilakukan oleh Kementerian Agama dalam rangka mendukung dan mensukseskan kegiatan pelayanan.

Namun dalam pembahasan analisis SWOT ini, kami akan memfokuskan penjelasan kepada hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang tahun 2009. Hambatan-hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

- Perubahan peraturan penggunaan paspor dari paspor haji menjadi paspor biasa
- Kurangnya waktu sosialisasi peraturan yang baru kepada calon Jama'ah Haji
- Harga paspor biasa yang lebih mahal dari pada paspor haji sehingga menimbulkan banyak keluhan dari Jama'ah
- Karena peraturan ini masih baru maka muncul hambatan kurangnya koordinasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan kantor Imigrasi yang mengakibatkan munculnya permasalahan dalam pengurusan

paspor

- Kurang adanya komunikasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan KBIH sebagai pihak swasta yang menjadi rekanan sehingga muncul berbagai keluhan dari KBIH antara lain masalah pembagian tugas antara KBIH dan DEPAG
- Masih minimnya pengetahuan Jama'ah tentang Ibadah Haji diakibatkan kurangnya volume bimbingan manasik yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang.

F. Hal-hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Jama'ah Haji dilihat dari implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008

Dari uraian di atas telah dijelaskan tentang hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan Jama'ah Haji. Berikut ini kami uraikan beberapa hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam rangka memperbaiki kinerja dan pelayanan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Hal-hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama dalam rangka perbaikan pelayanan adalah sebagai berikut :

- Kembali mensosialisasikan kepada masyarakat tentang perubahan peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan Ibadah Haji agar untuk Haji yang akan datang masyarakat menjadi lebih paham dan mengerti
- Memperbaiki koordinasi dan kerja sama antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan Kantor Imigrasi untuk mempermudah pengurusan paspor bagi Jama'ah Haji
- Kembali memperbaiki komunikasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan KBIH sehingga kinerja keduanya bisa maksimal dalam

rangka memberikan pelayanan kepada Jama'ah Haji

- Sebaiknya memberikan tambahan waktu untuk bimbingan manasik kepada Jama'ah Haji dan lebih mengefektifkan waktu bimbingannya agar sasaran kegiatan bimbingan bisa tercapai
- Terakhir agar Kementerian Agama Kota Semarang bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.