

## **BAB IV**

### **ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG ( PERSPEKTIF *EXCELLENT SERVICE* )**

#### **1.1. Aplikasi SOP (*Standard Operating prosedur*) Pendaftaran Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang**

Suatu organisasi sudah pasti memiliki banyak sekali kegiatan-kegiatan yang beragam, mulai dari produksi, pelayanan sampai kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Semua fungsi kegiatan tersebut, dilaksanakan oleh organisasi agar tetap eksis dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam persaingan yang semakin ketat. Seperti halnya, dalam organisasi laba, eksistensinya sangat ditentukan dengan kemampuan menghadapi persaingan dalam mencapai keuntungan, sedangkan untuk organisasi lain yang tidak bertujuan mencapai laba, eksistensinya ditentukan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada umum dan juga khalayak yang membutuhkan seperti halnya Kementerian Agama Kota Semarang yang merupakan penyelenggara Ibadah Haji ditingkat Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan bahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya jama'ah Haji.

Haji ini dikarenakan penyelenggara Ibadah Haji merupakan segala bentuk kegiatan pengelolaan pelaksanaan

Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan jama'ah Haji yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah dalam hal ini yang dimaksud adalah Kementerian Agama Kota Semarang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji baik dari mulai pendaftaran, dalam pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi maupun saat pemulangan Jama'ah Haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pegawai bagian Haji dan Umrah, Bapak Mawardi yaitu:

"Kementerian Agama Kota Semarang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pendaftaran jama'ah haji, bimbingan manasik haji, penginapan jama'ah haji, pemondokan jama'ah haji, konsumsi, baik saat di Tanah Air maupun di Arab Saudi" (Wawancara dengan staf Siskohat "bpk. Mawardi" pada tanggal 27 november 2014).

Sebagai penanggung jawab atas kelancaran dan kepuasan masyarakat dalam menjalankan Ibadah Haji, pemerintah menyiapkan segala kebutuhan dan perlengkapan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perbaikan dari mulai prosedur pendaftaran, bimbingan kepada jama'ah Haji, pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, konsumsi maupun pemondokan. Hal ini dilakukan karena semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jama'ah Haji.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah Haji, semua penetapan kegiatan yang di lakukan dalam organisasi, Kementerian Agama Kota Semarang melakukan

suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai peraturan yang tidak bisa diubah oleh organisasi, tetapi harus digunakan sebagai sumber atau landasan penyusunan dan penerapan prosedur tertentu. Setiap organisasi tidak berhak untuk mengubah kebijakan-kebijakan tersebut secara langsung. Adapun cara untuk mengubah kebijakan-kebijakan tersebut adalah melalui mekanisme tertentu, misalnya melalui mekanisme kelembagaan lainnya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun kebijakan yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan segala bentuk pelayanan oleh pemerintah, khususnya di Kementerian Agama Kota Semarang dalam menyelenggarakan Ibadah Haji sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomer 13 Tahun 2008 tentang penyelenggara Ibadah Haji dan surat edaran direktur jenderal penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah tentang Peraturan Menteri Agama Nomer 14 Tahun 2012 tentang penyelenggara Ibadah Haji reguler yang berisi tentang penyelenggara Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dengan adanya dasar kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kota Semarang, maka dalam melakukan bentuk pelayanan kepada jama'ah Haji, Kementerian Agama

Kota Semarang sebagai penyelenggara Ibadah Haji di Kota Semarang berupa pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jama'ah Haji. Adapun bentuk pelayan meliputi dari pelayanan pendaftaran calon jama'ah Haji, pelayanan kesehatan jama'ah Haji, pelayanan transportasi dan barang bawaan jama'ah Haji, pemondokan, catering dan perbekalan Haji. Dalam hal pembinaan meliputi panduan perjalanan Ibadah Haji, penyuluhan dan bimbingan manasik Haji bagi calon jama'ah Haji yang meliputi manasik Haji, bimbingan perjalanan dan pelayanan Haji, kesehatan serta hak dan kewajiban para jama'ah, dan bimbingan pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi. Sedangkan dalam hal perlindungan pemberi asuransi bagi jama'ah Haji sebagai bentuk perlindungan untuk jama'ah Haji baik dari mulai pemberangkatan, di Arab Saudi maupun sampai saat pemulangan jama'ah Haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh pegawai bagian Haji dan Umrah, Bapak Mawardi yaitu: " pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada jama'ah haji menjalankan ibadah dengan khusyuk".

Selain itu, sebagai organisasi atau lembaga yang berbasis pada pelayanan masyarakat, Kementerian Agama Kota Semarang menerapkan suatu standar yang digunakan untuk membantu mempermudah dalam setiap kegiatan yaitu standar operasional prosedur (SOP). Dimana, SOP merupakan satu-satunya pedoman prosedur operasional yang merupakan

tuntunan keputusan dan kegiatan organisasi sehari-hari. Dan dengan adanya SOP ini, maka prosedur-prosedur operasional organisasi hanya dijalankan dengan satu cara untuk setiap prosedur. Selain itu, SOP bisa menjadi sumber daya bagi organisasi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien.

Penerapan pedoman SOP yang efektif akan memastikan adanya acuan formal bagi setiap anggota organisasi dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban prosedural. Dengan kata lain, pedoman SOP ini, digunakan sebagai acuan formal bagi seluruh anggota organisasi dalam menjalankan prosedur-prosedur operasional. Menerapkan pedoman SOP yang efektif akan memastikan adanya acuan untuk memperbaiki dan mengembangkan prosedur dimasa yang akan datang. SOP yang efektif tidak hanya memberi pedoman kegiatan yang ada sekarang ini, tetapi dapat memberikan masukan penting untuk perbaikan dan perubahan sesuai kebutuhan organisasi serta memberikan umpan balik untuk perbaikan, agar bisa mencapai acuan dan selalu dapat menunjang kegiatan sesuai kondisi terkini.

Untuk mendapatkan SOP yang efektif, suatu organisasi dalam hal ini Kementerian Agama Kota Semarang diharuskan terlebih dahulu mengetahui dan menerapkan salah satu unsur SOP sehingga menghasilkan suatu standar operasional dengan baik, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan

Setiap penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP. Apapun dengan menerapkan SOP, Kementerian Agama Kota Semarang memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggara Ibadah Haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksana prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kota Semarang dalam keikutsertaan penerapan SOP yakni Undang-undang Nomer 13 Tahun 2013 tentang penyelenggara Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomer 14 tahun 2012 tentang penyelenggara Haji Regule.

3. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Dalam menjalankan prosedur, bidang penyelenggara ibadah haji

menggunakan suatu gambar yang disertai dengan penulisan urutan dan tata cara pendaftaran jama'ah Haji.

#### 4. Pihak yang terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam hal ini, yang terlibat adalah semua seksi di bidang Penyelenggara Ibadah Haji.

Dengan adanya unsur-unsur SOP diharapkan setiap organisasi mampu menerapkan SOP secara efektif. Sehingga pada akhirnya akan menjamin adanya keterkaitan antara prosedur-prosedur dalam organisasi. Hal ini dimaksud apabila setiap organisasi sudah memiliki manual SOP yang lengkap untuk semua kebutuhan, maka pedoman tersebut menjadi lebih efektif dan akan terjadi keterkaitan antar prosedur-prosedur. Tidak hanya bentuk hubungan satu dengan satu, tapi hubungan satu dengan banyak dan banyak dengan satu. Sebagaimana di Kementerian Agama Kota Semarang ketika dalam menjalankan suatu kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggara Ibadah Haji, sudah adanya penerapan SOP, khususnya dalam ruang lingkup bidang penyelenggara Haji dan Umrah serta adanya keterkaitan antara satu seksi dengan seksi haji lainnya dalam menyelesaikan setiap tugas dan tanggung

jawabnya. Sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang optimal serta memudahkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana prosedur dan syarat-syarat dalam pendaftaran Ibadah Haji. Sebagaimana pernyataan yang dinyatakan oleh Bapak Mawardi sebagai pegawai bagian Haji dan Umroh, yaitu:

"disini menggunakan kebijakan dari Dirjen Haji dan Umrah untuk menetapkan standar pendaftaran Ibadah Haji. Dan isi dari standar pendaftaran Ibadah Haji itu merupakan proses pendaftaran beserta syarat-syarat yang harus dipenuhi calon jama'ah Haji".

Setiap organisasi, khususnya Kementerian Agama Kota Semarang diharuskan menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan kualitas layanan. Cara yang paling tepat untuk melakukan efektifitas dan efisiensi kegiatan salah satunya adalah dengan menerapkan secara menyeluruh SOP yang bermuara pada pencapaian manfaat-manfaat.

Adapun bentuk dan penjelasan dari penerapan SOP tentang prosedur pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang yakni sebagai berikut:

1. Membuka tabungan Haji di BPS BPIH

Calon jama'ah Haji memberikan rekening tabungan Haji pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH)

2. Cek kesehatan di puskesmas domisilin

Calon Jama'ah Haji cek kesehatan di Puskesmas domisilin untuk memperoleh surat keterangan sehat dari dokter

3. Menyerahkan dokumen syarat-syarat Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

Untuk dapat mendaftar calon jama'ah Haji, calon jama'ah harus memenuhi persyaratan serta datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Semarang dengan membawa:

- a. Surat keterangan sehat dari puskesmas
- b. Fotocopy KTP yang masih berlaku
- c. Fotocopy Kartu Keluarga
- d. Fotocopy ijazah terakhir atau akte kelahiran atau surat nikah atau surat keterangan domisilin dari Kecamatan.

Setelah persyaratan sudah lengkap maka, pendaftar haji dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:

- a. Jama'ah Haji menyerahkan persyaratan diatas kepada petugas kantor kementerian Agama Kota Semarang untuk diverifikasi kelengkapannya
- b. Jama'ah Haji mengisi formulir pendaftaran Haji dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kota Semarang untuk didaftarkan kedalam SISKOHAT dan penerbitan buku pendaftaran Ibadah Haji.

Ketika Kankemenag offline (belum tersambung) dengan SISKOHAT maka,

- a. Membawa foto 3x4 (10 lembar) dengan ketentuan:  
Pas foto berwarna dengan latar belakang berwarna putih, warna baju/kerudung harus kontras dengan latar belakang, tidak berpakaian dinas, bagi calon jama'ah haji wanita menggunakan busana muslimah, tidak menggunakan kacamata dan tampak wajah 80 persen
- b. Mengisi SPPH

Sedangkan ketika Kankemenag online (sudah tersambung) dengan SISKOHAT maka:

- 1) Melakukan formulir pendaftaran dan pengambilan sidik jari
  - 2) Menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem
4. Melakukan Setoran awal BPIH di BPS BPIH
- a. Calon jama'ah Haji melakukan setoran awal BPIH pada BPS PBIH sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri
  - b. Setelah BPS BPIH menstransfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama calon jama'ah mendapat nomer porsi
  - c. BPS BPIH mencetak lembar bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 lembar dengan rincian sebagai berikut:
    - 1) lembar pertama bdr materain Rp 6.000,- untuk calon jama'ah Haji
    - 2) lembar kedua untuk BPS BPIH

- 3) lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
  - 4) lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
  - 5) lembar kelima untuk Direktorat Jendral Penyelenggara Hajin dan Umrah
- d. Bukti setoran awal BPIH wajib mencantumkan nomer porsi, ditandatangani dan dibubuhi cap dinas oleh BPS BPIH dan masing-masing diberi pas foto ukuran 3x4 cm
5. Menyerahkan bukti setoran awal BPIH di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota

Jama'ah Haji melaporkan dan menyerahkan lembar ke-3, ke-4 dan ke-5 bukti setoran awal BPIH ke Kenmenag Kabupaten/Kota dan Kantor Wilayah Kemenag Provinsi bagi jama'ah Haji khusus
  6. Menunggu informasi pelunasan BPIH

Jama'ah Haji menunggu informasi pelunasan BPIH
  7. Setoran pelunasan BPIH di BPS BPIH
    - a. Jama'ah Haji datang ke BPS BPIH, untuk melakukan setoran pelunasan BPIH dan mendapatkan bukti setoran pelunasan lembar pertama, ke-2 dan ke-3

b. Besar pelunasan BPIH sesuai dengan peraturan Presiden tentang BPIH tahun berjalan

8. Menyerahkan bukti setoran pelunasan di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota

Jama'ah Haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk melaporkan dan menyerahkan lembar ke-2 dan ke-3 bukti setoran pelunasan BPIH serta pas foto ukuran 3x4 sebanyak 21 lembar dan 4x6 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang putih dan tampak wajah 70-80 persen

9. Mengikuti Bimbingan Manasik Haji

Jama'ah Haji mendapat bimbingan manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan selanjutnya menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA). Adapun bimbingan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Semarang sebanyak sepuluh kali. Delapan kali dilakukan di Kantor Urusan Agama dan dua kali dilakukan di *Islamic center*.

#### **4.2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima yang Memuaskan pada Calon Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang**

Pelayanan prima (*Excellent Service*) yang ada di Kementerian Agama adalah salah satu bentuk kegiatan yang sangat diutamakan dalam penyelenggara ibadah haji. Dalam sebuah pelayanan tentunya dibutuhkan sebuah strategi yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi calon jama'ah haji.

Dalam haji itu juga tidak lepas dengan pelayanan yang mempunyai hubungan sangat erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jama'ah, kualitas pelayanan diperlukan karena jama'ah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan. Kepuasan jama'ah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada jama'ah sesuai dengan apa yang diperoleh jama'ah. Sedangkan definisi pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Departemen Agama.

Kepuasan konsumen dalam hal ini jama'ah haji sangat erat kaitannya dengan pelayanan. Dalam peningkatan pelayanan haji dilaksanakan secara bertahap dan konsisten sesuai enam prinsip meliputi:

- a. Mengedepankan kepentingan jama'ah.

Penyelenggara ibadah haji melibatkan banyak komponen masyarakat, terutama jama'ah. Pelayanan yang selalu memperhatikan kepentingan jama'ah sehingga hak dan kewajibannya terpenuhi, dari stulah akan menimbulkan rasa kepuasan calon jama'ah.

Pemerintahan sebagai penyelenggara ibadah haji menempatkan kepentingan jama'ah sebagai faktor yang utama yang didasarkan pada pemenuhan hak jama'ah dengan sebaik-baiknya. Dengan prinsip ini, penyelenggara haji tidak sekedar diarahkan kepada pencapaian standar pelayanan, tapi lebih dari itu yaitu pencapaian yang terbaik dan kepuasan jama'ah (*customer satisfaction*).

Sesuai hasil survai Badan Pusat Statistik terhadap penyelenggara ibadah haji tahun 1431 H/2010 M diperoleh hasil keseluruhan total indeks kepuasan jama'ah haji pada saat operasional haji di Arab Saudi adalah 81,45%.

Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan jama'ah haji indonesia tergolong “memuaskan di atas standar”. Dan pernyataan dari staf haji dan umrah bahwa salah satu hak untuk mendapatkan layanan yang diharapkan, dari kami sudah bertanggung jawab semaksimal mungkin.

b. Pemenuhan rasa keadilan.

Adil berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya. Bersikap adil berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak orang lain. Dalam penyelenggara haji, bersikap adil diimplementasikan dengan memberikan layanan yang menjadi hak jama'ah tanpa dipengaruhi pertimbangan lain, kecuali karena hak jama'ah. Dalam memperlakukan jamaah haji yang jumlahnya banyak dengan karakter yang berbeda-beda, harus diletakkan secara proporsional.

Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi. Yaitu pendaftaran secara online yang menempatkan jama'ah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan mendapatkan porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang

mendaftar belakangan. Istilahnya *first come first served* (wawancara staf garahajum).

Kebijakan lain yang berorientasi pada keadilan adalah penentuan tempat pemondokan secara undian (*qur'ah*). Semua jama'ah haji memiliki kesempatan sama untuk menempati pondokan dekat Masjidil Haram yang menjadi harapan semua jama'ah haji. Jumlah jama'ah yang begitu besar tidak semuanya dapat tertampung di ring I. Akibatnya, ada jama'ah yang pemondokannya di ring II. Penentuan siapa yang di ring I atau di ring II tidak didasarkan pada latar belakang jama'ah, tetapi hasil *qur'ah*.

Dalam kondisi tertentu memang ada kebijakan khusus, yang diambil demi rasa keadilan. Sebagai contoh jama'ah haji yang ketika di Mekkah menempati pondokan di ring II, diharapkan ketika di Madinah menempati pondokan di Markaziah. Prinsip keadilan diterapkan dalam segala pemberian layanan untuk jama'ah haji.

c. Memberikan kepastian.

Semua umat Islam bertekad menjalankan ibadah haji sebagai kewajiban rukun islam yang

kelima. Sebagaimana mereka telah mendaftar untuk mewujudkan niat tersebut. Calon jama'ah yang telah mendaftar berharap dapat berangkat ke Tanah Suci. Kebijakan numerisasi memungkinkan calon jama'ah mengetahui waktu keberangkatannya ke Tanah Suci sehingga dapat mempersiapkan lebih baik lagi.

Kepastian keberangkatan tersebut juga harus menjamin tidak saja waktu, juga penerbangan dan layanannya, baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Jama'ah haji tidak boleh tidak diberangkatkan karena alasan penerbangan atau kesalahan administrasi, sebagaimana terjadi pada kelompok jama'ah haji tertentu sehingga terlantar. Kebijakan sewa pesawat bertujuan untuk memberikan kepastian keberangkatan dan kepulangan jama'ah. Jama'ah haji yang telah memenuhi persyaratan dijamin mendapatkan layanan yang menjadi haknya.

- d. Prinsip efisien, transparan, akuntabilitas, dan profesional.

Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah efisien, transparan, akuntabel, dan profesional.

Pemerintahan yang berwenang menyelenggara haji berkewajiban menerapkan prinsip ini.

Penyelenggara haji dilakukan secara efisien. Misalnya pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui lelang terbuka guna memperoleh harga rendah dengan tetap memperhatikan kualitas. Pengadministrasian keuangan haji dilakukan secara transparan antara lain dilakukan pembahasan biaya haji dengan DPR-RI secara terbuka dan laporan neraca keuangan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat.

Demikian pula pengelolaan keuangan haji dilakukan secara akuntabel lewat pemeriksaan BPK-RI, di samping itu dilakukan pemeriksaan oleh BPKP dan Inspektorat Jenderal selaku aparat pengawas fungsional intern pemerintahan.

Dengan prinsip profesional, diharapkan para petugas dapat melakukan tugas dan kewajibannya secara tepat dan benar. Di samping itu, petugas diharapkan juga memiliki dedikasi yang tinggi, tekun. Dan sabar melaksanakan tugas serta mampu melayani jama'ah yang jumlahnya banyak sekali di Arab Saudi.

e. Prinsip nirlaba.

Pemerintah dalam penyelenggara haji tidak mencari keuntungan (non profit) tetapi mementingkan pelayanan (*service oriented*). Hal ini di buktikan sejak penyusunan rancangan program dan penyusunan program dan anggaran haji yang sama sekali tidak merencanakan adanya keuntungan. Rancangan tersebut pada saat pembahasan dengan DPR juga tidak dirancang untuk mencari keuntungan. Bahkan DPR masih melakukan pengetatan untuk mencapai biaya haji yang semurah-murahnya. Dengan prinsip nirlaba ini adalah pertanyaannya adalah dari mana biaya operasional dan petugas haji? Biaya operasional dan petugas haji di alokasikan dari APBN.

Meskipun sudah dilakukan biaya pengetatan biaya haji dengan prinsip nirlaba, kadang masih ada efesiensi dari pelaksanaan anggaran seperti efesiensi dari pengadaan buku manasik karena pemenang tender menawarkan dibawah HPS. Hasil efesiensi operasional haji secara keseluruhan digunakan untuk kepentingan umat melalui Badan Pengelola Dana Abadi Umat, bukan untuk aparat atau petugas haji.

f. Mengedepankan sahnya ibadah.

Inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun, ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji (manasik) yang membuat jama'ah bingung. Sebab perkembangan jama'ah dan kondisi di Arab Saudi membuat jama'ah tidak selalu bisa melakukan ibadah sesuai pendapat tersebut. Karena itu pemerintahan menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah dari pada mencari afdhaliat (keutamaan). Penetapan prinsip ini didasarkan atas fatwa Majelis Ulama Indonesia dan pendapat ulama Arab Saudi. Karena ibadah merupakan inti penyelenggara ibadah haji, kebijakan yang akan ditetapkan harus menjamin terlaksananya ibadah dengan baik yang dilandasi oleh standar minimal pelayanan dan keikhlasan hati.