

**STUDI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN JAMAAH HAJI DI  
EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO**

**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU)



**Oleh:**

**FADHILA KHOIRUNNISA**

**1901056032**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS  
DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Prof. Dr. Hamka K.M. 2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Semarang 50185  
Telepon/Faksimili. (024) 7506405, Email: [fakdakom.uinws@gmail.com](mailto:fakdakom.uinws@gmail.com)  
website: [fakdakom.walisongo.ac.id](http://fakdakom.walisongo.ac.id)

### NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel  
Hal : Peretujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan  
sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

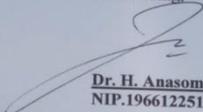
Nama : **Fadhila Khoirunnisa**  
NIM : **1901056032**  
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul : **STUDI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN  
JAMAAH DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-  
DEBARKASI DONOHUDAN SOLO**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas  
perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 18 September 2023

Pembimbing,

  
**Dr. H. Anasom, M.Hum**  
NIP.196612251994031004

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI  
STUDI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN JAMA'AH HAJI DI  
EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO

Disusun Oleh:  
Fadhila Khoirunnisa  
1901056032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 26 September 2023 dan dinyatakan telah lulus memenuhi  
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag  
NIP. 197308141998031001

Sekretaris/Penguji II

Dr. H. Anasom, M.Hum  
NIP. 196612251994031004

Penguji III

Dr. Hasvim Hasanah, M.S.I  
NIP. 198203022007102001

Penguji IV

H. Abdul Rozaq, M.S.I  
NIP. 198010222009011009

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi

Dr. H. Anasom, M.Hum  
NIP. 196612251994031004

Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Pada  
Tanggal, Oktober 2023

Prof. H. Ilyas Supena, M. Ag  
NIP. 197204102001121003

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadhila Khoirunnisa  
NIM : 1901056032  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil usaha sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di salah satu perguruan tinggi lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan ini diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak terbit. Adapaun sumbernya dijelaskan dalam tulisan daftar pustaka.

Semarang, 22 September 2023



Fadhila Khoirunnisa

NIM.1901056032

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah *subnahu wata'ala* dengan kasih sayang-Nya telah melimpahkan kenikmatan berupa iman, rahmat, inayah, dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad shalallahu'alaihi wassalam. Selepas melalui perjuangan panjang penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah pada kesempatan yang baik ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STUDI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN JAMAAH DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dan persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Strata (S1) dalam Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang. Ucapan terimakasih begitu dalam penulis haturkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuan serta semangat dalam bentuk apapun hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan pada kali ini ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Prof. H. Ilyas Supena, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag., dan Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S. Sos., I., M.S.I selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dan Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang yang telah memotivasi dan memberikan izin peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Anasom M. Hum selaku Dosen Wali Studi sekaligus menjadi pembimbing skripsi, yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah mendidik, mengarahkan dan atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis.

6. Segenap staff Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Bapak H. Ahmadi, S. Ag., selaku Wakil Sekretaris II PPIH Embarkasi Solo yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.
8. Bapak H. Imam Buchori, S. Ag., M. Si., selaku plt Kepala Bidang PHU Provinsi Jawa Tengah telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
9. Bapak Tunjung Ali Nuryadi, S.E., selaku Kepala Seksi Tata Usaha di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo
10. Bapak Gentur Rachma Indriadi, S. Kom., selaku Kepala Seksi Humas dan Protokol Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo
11. Bapak H. Abdul Jalil, S. Kom., M. Si., selaku Kepala Bidang Pembinaan Jemaah dan Petugas di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo sekaligus staff bidang PHU Kanwil Kemenag Jateng yang telah memberikan informasi kepada penulis.
12. Bapak Saeful anwar selaku Wakil Kepala Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
13. Bapak Syaiful Ajib selaku Satgas Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo yang telah bersedia memberikan informasi dalam penelitian ini.
14. dr. H. Bhakti Abdillah selaku dokter poliklinik Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo yang telah bersedia memberikan menjadi informan dalam penelitian ini.
15. Ketua Kloter SOC tahun 2023 Bapak Budi Hariyanto, Ibu Azizah Herawati, Bapak Achmad Syaefuddin, Bapak Kaerudin, Bapak Mohammmd Hatta, Bapak Mukhafidin telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
16. Jamaah haji SOC tahun 2023 yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan data jamaah yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.

17. Kedua orang tua penulis Bapak Mat Kolis dan Ibu Kartiningsih yang telah tulus memberikan do'a, pengorbanan, dan dukungan yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisa skripsi ini berjalan lancar.
18. Ibu Jumiatur orang yang paling penulis cintai
19. Keluarga besar tersayang dan Qurin Nabila adikku yang selalu memberikan semangat dan doa.
20. M. Rico Ardiansyah yang dengan tulus memberikan *support* waktu dan tenaga, menemani selama awal skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Temanku Nida, Shifa, Febri, Elvira, Putri, Fifi, Linda dan kakak tingkat Miftahul Jannah yang selalu memberikan bantuan, dukungan, mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
22. Teman-teman seperjuangan Jurusan MHU angkatan 2019 yang kebersamaan dengan suka duka dari awal perkuliahan hingga melewati akhir semester.
23. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
24. Penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri Fadhila Khoirunnisa, Berbahagialah atas kerja keras dan semangat tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga penulis tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Semarang, 16 September 2023

Penulis



**Fadhila Khoirunnisa**

NIM. 190105603

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan nikmat berupa rahmat, hidayah, serta inayah-Nya hingga kini tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW. Dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati saya persembahkan tugas akhir skripsi ini kepada orang-orang tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi, do'a, arahan yaitu:

1. Bapak Mat Kolis dan Ibu Kartiningsih yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang dan support untuk kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
2. Ibu Jumiatu yang selalu mendo'akan, memberikan semangat untuk kesuksesan bagi penulis
3. Keluarga Besar Almamater tercinta utamanya Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

**MOTTO**

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

“Cukuplah bagi kami Allah sebagai penolong dan Dia adalah sebaik-baik pelindung.”

## ABSTRAK

### **Fadhila Khoirunnisa dengan judul Studi Evaluasi Manajemen Perlindungan Jamaah Haji di Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo.**

Perlindungan menjadi salah satu hak yang didapatkan jamaah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Merujuk undang-undang yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji diketahui perlindungan yang didapatkan jamaah haji terdiri dari perlindungan kewarganegaraan di luar negeri, perlindungan kesehatan, perlindungan keamanan dan perlindungan jiwa.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk perlindungan kepada jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo dan menganalisis evaluasi yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Donohudan dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 M/ 1444 H. Metode penelitian kualitatif deskriptif, jenis penelitian berupa *field research*, melalui pendekatan studi evaluasi manajemen. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Triangulasi teknik dan sumber digunakan dalam penelitian ini untuk mencari keabsahan data dan kredibilitas data penelitian. Sumber primer penelitian ini yaitu PPIH Embarkasi Donohudan, dokter KKP di poliklinik Asrama Haji Embarkasi Debarkasi, Kepala Bidang PHU Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Wakil Kepala bidang Dokumen PPIH Embarkasi, PT Asuransi Takaful Keluarga. Sedangkan, sumber data sekunder yaitu jamaah haji sebagai penerima perlindungan di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan, Ketua Kloter sebagai TKHI yang mendampingi jamaah, serta dokumen yang mendukung penelitian ini. Setelah data hasil penelitian telah terakumulasi langkah yang dilakukan peneliti menganalisis data tersebut menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menyatakan bahwa perlindungan yang diberikan oleh PPIH Embarkasi di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo kepada jamaah haji yaitu perlindungan kewarganegara di luar negeri, perlindungan keamanan, perlindungan kesehatan, perlindungan jiwa. Implementasi perlindungan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dan undang-undang yang telah diatur. Melalui hal tersebut diketahui resiko-resiko terkait perlindungan yaitu tingginya jamaah haji yang dikategorikan jamaah risiko tinggi. Analisis evaluasi terhadap penyelenggaraan ibadah haji utamanya terkait perlindungan jamaah yaitu evaluasi terhadap perlindungan dokumen jamaah haji pemberlakuan Biovisa sebagai salah satu persyaratan penerbitan visa menjadi masalah nasional. Selanjutnya evaluasi terhadap perlindungan kesehatan jamaah pemeriksaan kesehatan jamaah merujuk Permenkes Nomor 15 Tahun 2016 perlunya penguatan Istithaah kesehatan jamah haji. Selain itu, evaluasi perlindungan keamanan barang bawaan.

**Kata Kunci:** *Evaluasi, Perlindungan, Embarkasi, Debarkasi.*

## DAFTAR ISI

STUDI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN JAMAAH HAJI DI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian .....	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	10
2. Definisi Konseptual.....	11
3. Sumber Data.....	12
4. Teknik Pengumpulan Data .....	13
F. Uji Keabsahan Data .....	14
G. Teknik Analisis Data.....	15
H. Sistem Penulisan Skripsi.....	17
BAB II TEORI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN.....	19
A. Evaluasi.....	19
B. Manajemen .....	19

C. Perlindungan.....	22
D. Embarkasi dan Debarkasi.....	28
E. Haji.....	29
BAB III PROFIL MANAJEMEN EVALUASI DAN JAMAAH DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO .....	32
A. Profil Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo.....	32
B. PPIH Embarkasi.....	36
C. Ketua Kloter .....	38
D. Profil Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo 2023 .....	39
E. Bentuk Manajemen perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkas-Debarkasi Donohudan .....	42
F. Studi Evaluasi Manajemen Perlindungan Jamaah Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo .....	58
BAB IV ANALISIS DATA PERLINDUNGAN JAMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO .....	62
A. Analisis Bentuk Perlindungan Jamaahh Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo .....	62
B. Analisis Evaluasi Perlindungan Jamaahh Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo .....	70
BAB V PENUTUP .....	75
A. KESIMPULAN .....	75
B. SARAN .....	75
C. PENUTUP .....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN .....	82
A. BIOGRAFI .....	87
B. Jenjang Pendidikan Formal .....	87
C. Pengalaman Organisasi .....	87

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1	Struktur PPIH Embarkasi-Debarkasi Doohudan Tahun 2023 .....	37
Tabel 3. 2	Daftar Informan Ketua Kloter Tahun 2023 .....	39
Tabel 3. 3	Daftar Informan Jamaah SOC Tahun 2023 .....	41
Tabel 3. 4	Aspek Manajemen Perlindungan Kesehatan.....	44
Tabel 3. 5	Faktor Sebab Jamaah Haji Meninggal Dunia .....	50
Tabel 3. 6	Aspek Manajemen Perlindungan Jiwa/Kecelakaan.....	51

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 : Jamaah Haji Asrama Haji Donohudan..... **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3 1	Wawancara dengan Dokter Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo .....	47
Gambar 3 2	Wawancara dengan Wakil Bidang Dokumen PPIH Embarkasi-Debarkasi Solo .....	54
Gambar 3 3	Pengumpulan Dokumen Jamaah Haji oleh Bidang Dokumen .....	56

## DAFTAR SINGKATAN

SWT	: <i>Subhanahu Wata'ala</i>
SAW	: <i>Sallallahu 'Alaihi Wassalam</i>
DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
CIQ	: <i>Custom, Immigration and Quarantine</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>
PPIH	: Panitia Penyelenggara Ibadah Haji
PHU	: Penyelenggara Haji dan Umrah
TPHI	: Tim Pemandu Haji Indonesia
TKHI	: Tim Kesehatan Haji Indonesia
TPIHI	: Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia
TKHD	: Tim Kesehatan Haji Daerah
TKHK	: Tim Kesehatan Haji Kloter
TPHD	: Tim Pemandu Haji Daerah
SOC	: Kode Bandara Adi Soemarmo
KKP	: Kantor Kesehatan Pelabuhan
KKJH	: Kartu Kesehatan Jemaah Haji
Plt	: Pelaksana Tugas

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Haji adalah termasuk bagian dari ibadah dalam syari'at umat Islam. Sebagai rukun Islam yang kelima, ibadah ini menjadi puncak dari rukun Islam yang tentu diinginkan bagi setiap Muslim. Haji adalah salah satu ibadah yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu, mampu dari secara fisik mampu pula secara finansial. Jutaan orang Muslim dari berbagai penjuru dunia setiap tahunnya berbondong-bondong untuk menunaikan haji ke Mekkah dan Madinah. Ibadah haji adalah ibadah fisik, spiritual, finansial (*badaniyyah-ruhiyah-maliyyah*).<sup>1</sup>

Pelaksanaan kegiatan dapat mencapai tujuan secara efektif maka diperlukannya pengaturan yang baik. Demikian pula dengan pelayanan, pembinaan dan perlindungan pemondokan asrama haji memerlukan pengaturan yang baik. Upaya untuk tujuan kegiatan berjalan dengan baik. Proses pengaturan kegiatan ilmiah ini disebut manajemen.

Haji menjadi fenomena dan selalu aktual untuk diperbincangkan dari masa ke masa. Tidak hanya karena haji menjadi ibadah yang mahal dan memiliki partisipasi yang sangat besar, akan tetapi setiap kali musim haji tiba akan muncul problem yang berbagai macam, seperti antrian yang panjang dan masa tunggu yang lama, fasilitas layanan yang diberikan, penentuan biaya yang “dianggap” cenderung memiliki dimensi politis, karena penetapan ditentukan oleh DPR dalam waktu yang berdekatan dengan pelaksanaan keberangkatan ibadah haji. Dengan berbagai macam problematik tersebut, menyebabkan inti ibadah haji tersebut hampir tidak dipahami.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Helmi Hidayat, *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji* (Jakarta: Haja Mandiri, 2019).

<sup>2</sup> Zaenal Abididn dan Wahid Sugiyarto Saprillah, Koeswinarno, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, ed. Koeswinarno (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Beragama Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014), 1.

Begitu pula Indonesia, dengan mayoritas penduduk muslim, berkaitan dengan hal tersebut pemerintah juga memiliki tugas dan fungsi sebagai penyelenggara ibadah haji berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji mempunyai kewajiban memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang akan menghadirkan rasa aman dan nyaman yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan ibadah haji. Selanjutnya dengan besarnya biaya yang dikeluarkan jamaah untuk melaksanakan haji seringkali calon jamaah haji meminta suatu perlindungan yang sama besarnya dengan biaya yang telah dibayarkan.

Penyelenggaraan ibadah haji bagi umat Islam di Indonesia merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, utamanya Menteri Agama dengan dibantu oleh departemen/instansi yang terkait. Hal ini pihak Kementerian Agama melakukan koordinasi dengan lembaga/instansi yang berkaitan guna memperoleh hasil kesepakatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, sama halnya dengan keberangkatan dan kepulangan jamaah untuk dapat memberikan pelayanan kepada jamaah haji sesuai dengan hak-haknya dengan tidak menyimpang dari ketentuan dan aturan yang ada. Pemerintah dan swasta dapat melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Berbeda halnya dengan haji reguler yang dikelola oleh pemerintah, segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan haji khusus dikelola oleh pemerintah dan beberapa dikelola oleh biro perjalanan yang dimiliki oleh pihak swasta.

Dititik inilah peran pemerintah dalam membantu para jamaah haji untuk menyiapkan segala kebutuhan selama pelaksanaan ibadah haji, dengan adanya pemondokan asrama bagi para jamaah pra keberangkatan ke Tanah Suci, untuk tempat beristirahat dan mempersiapkan berbagai keperluan untuk melaksanakan ibadah haji. Pemondokan haji dibagi menjadi dua bagian. Pertama, menyediakan tempat pengasramaan atau penginapan sementara pada saat jamaah haji berada ditempat embarkasi dan debarkasi. Kedua, pengasramaan di Arab Saudi.

Asrama haji dibagi menjadi dua, yaitu asrama haji provinsi atau transit dan asrama haji embarkasi. Asrama haji embarkasi adalah tempat pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji sekaligus pemondokan jamaah haji, dimulai dengan kegiatan penerimaan sampai keberangkatan ke embarkasi dan begitu sebaliknya penerimaan dari kedatangan dan kesiapan kembali ketempat asal jamaah haji. Ketentuan pemondokan di embarkasi ini selain dimaksudkan untuk pemberian *living cost* dan pemeriksaan kelengkapan dokumen perjalanan termasuk proses *reservation*, selain itu pemberian bimbingan praktik manasik dan pemulihan kesehatan kebugaran jamaah haji.<sup>3</sup>

Kementerian Agama berkaitan dengan itu merujuk 12 tempat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di tanah air sebagai embarkasi/debarkasi, yaitu Jakarta, Makassar, Medan, Surabaya, Banda Aceh, Balikpapan, Bekasi, Batam, Banjarmasin, Palembang, Padang, dan Adisumarmo Surakarta. Kementrian Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sebagai pelaksana operasional pemberangkatan dan pemulangan di setiap embarkasi/debarkasi yang tersebar di berbagai tempat di Indonesia.

Pada setiap tahunnya jumlah jamaah yang diberangkatkan semakin meningkat, dengan begitu PPIH memiliki tugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlindungan dan pembinaan yang diberikan. Diantaranya yaitu memberikan perlindungan bagi jamaah dari mulai di embarkasi, di Arab Saudi, dan kembali ke tanah air. Berkaitan dengan hal tersebut sejalan dengan undang undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pada pasal 42 dipaparkan bahwa perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan jiwa, kesehatan dan kecelakaan dan sebagaimana yang dimaksudkan dalam pasal 41 ayat (2) huruf d akan diberikan dalam bentuk asuransi. Besaran pertanggung jawaban yang diberikan paling sedikit sebesar Bipih, kemudian masa

---

<sup>3</sup> Muhammad Fadhil Hidayat, "Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jamaah Haji Di Embarkasi Jakarta" (2018), 29.

pertanggung jawaban asuransi ini dimulai sejak jamaah haji masuk embarkasi keberangkatan atau asrama haji embarkasi sampai dengan keluar asrama haji debarkasi atau debarkasi untuk kepulangan.

Masih dalam undang-undang yang sama undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 41 ayat (1) bahwa Menteri bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada jamaah haji dan petugas haji sebelum keberangkatan saat di embarkasi, selama menunaikan ibadah haji, dan saat kepulangan jamaah haji dan petugas haji. Kemudian dijelaskan pula dalam ayat (2) perlindungan kepada petugas haji dan jamaah haji sebagaimana yang dimaksudkan dalam ayat (1), perlindungan tersebut diantaranya perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, keamanan dan jiwa, kecelakaan dan kesehatan.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia terdapat permasalahan pokok yang seringkali menjadi pertanyaan apakah penyelenggaraan haji dapat melindungi kepentingan jamaah haji, berbagai persoalan dapat dikaji dari kebijakan pemerintah sebagai leading sector atau penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji beserta implikasi sistemnya. Secara singkat bahwa terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji berasal pada konsep pemerintah yang memposisikan calon jamaah sebagai objek di dalam penyelenggaraan ibadah haji bukan subjek, yaitu sebagai konsumen jasa layanan publik yang seharusnya dilayani oleh pemerintah sebagai pelaku usaha jasa pelayanan publik. Jamaah sebagai konsumen memiliki hak-hak diantaranya hak atas keselamatan, keamanan dalam menggunakan jasa, hak atas informasi yang benar, jujur dan jelas terkait jaminan jasa, hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana semestinya dan beberapa hak lainnya yang tercantum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4. Tidak adanya kesempatan bagi jamaah haji untuk mengetahui perlindungan hukum dan

---

<sup>4</sup> Zaenal Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Di Dalam Negeri* (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), 22.

kedudukan hukum yang semestinya diperoleh, sebab sistem penyelenggaraan ibadah haji bersifat sentralistik dan memberikan tanggung jawab serta kewenangan terhadap penyelenggaraan ibadah haji secara penuh kepada Menteri Agama. Kewenangan ini mencakup keseluruhan hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji, misalnya pendaftaran Calon Jamaah Haji, Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), hal yang sifatnya ekonomis penyediaan transportasi, kebutuhan makan, penginapan dan pembimbingan ibadah haji. Selain itu adalah kewenangan untuk melakukan efisiensi biaya penyelenggaraan ibadah haji.

Adanya konsekuensi terhadap jaminan perlindungan dalam sistem sentralistik. Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, bahwa setiap orang berhak atas pengakuan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama terhadap hukum. Di pahami dari pasal tersebut adalah pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemenuhan hak asasi manusia dan jaminan perlindungan dalam hal ini berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

Di harapkan dengan menerapkan manajemen yang baik dalam melaksanakan perlindungan terhadap jamaah haji, tentu jamaah akan merasa aman dan terlindung dari berbagai macam resiko dan anacaman yang mungkin akan terjadi sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci hingga kepulangan jamaah ke Tanah Air. Tahapan akhir dari proses manajemen yaitu evaluasi. Evaluasi ini memberikan informasi terkait sejauh mana suatu penyelenggaraan dilaksanakan terkhususnya dalam hal ini adalah penyelenggaraan ibadah haji. Apakah telah mencapai standartertentu yang telah dibuat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan yang diberikan kepada jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi, dan kemudian jadikan bahan sekaligus objek skripsi dengan judul **“STUDI EVALUASI**

## **MANAJEMEN PERLINDUNGAN JAMAAH HAJI DI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO“.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja perlindungan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo?
2. Bagaimana PPIH Embarkasi Solo melakukan evaluasi perlindungan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo?

### **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Mengetahui bentuk-bentuk perlindungan bagi jemaah haji dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo.

#### **B. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memeperkaya khazanah ilmu dakwah khususnya pengembangan keilmuan di program studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang berkaitan dengan manajemen perlindungan jemaah di asrama haji Embarkasi-Debarkasi.

##### **b. Secara Praktis**

Sebagai bahan pertimbangan Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo untuk mengevaluasi kedepannya kekurangan yang belum mencapai perlindungan yang diperlukan jemaah haji. Selain itu, sebagai sumber informasi bagi calon jemaah haji mengenai perlindungan jemaah dari keberangkatan hingga kepulangan

### **D. Tinjauan Pustaka**

Ditinjau dari judul penelitian yang penulis teliti, untuk menghindari adanya kesamaan terhadap yang akan penulis teliti maka, berikut ini akan dipaparkan kajian yang memiliki relevansi dengan studi ini diantaranya:

**Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Hendri Usman (2019) dengan judul “Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pelayanan yang diterapkan Embarkasi Jakarta, tugas dan fungsi panitia penyelenggara ibadah haji, dan faktor penghambat dan pendukung dalam keberangkatan dan kepulangan jamaah haji. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme yang digunakan dalam pelayanan jamaah haji adalah *one stop service* (pelayanan satu atap) dengan dimulai dengan pengecekan kesehatan akhir, penyerahan/pemeriksaan buku lunas BPIH, pemberian kokarde nomor kamar dan kartu makan, pemasangan gelang barcode dan gelang besi, diberikan buku petunjuk haji, pemberian uang *living cost*, foto biometrik, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi dan transportasi, pelayanan bea dan cukai, pelayanan imigrasi, dan keamanan. Dan dijelaskan dalam penelitian tersebut masih adanya hal yang harus diperbaiki dalam tahun berikutnya. Dari bidang pelayanan dan akomodasi asrama haji mendapatkan penghargaan sebagai embarkasi terbaik di Indonesia dengan indeks kepuasan dengan peningkatan dari tahun sebelumnya dari 84,85% menjadi 85,23%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikerjakan adalah sama-sama meneliti terkait dengan hak yang diperoleh jamaah haji yaitu pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Selain itu juga memiliki persamaan dengan metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu terletak pada lokasi. Lokasi penelitian ini berada di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Sedangkan lokasi peneliti berada di Asrama Haji Donohudan Solo.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Maisurih (2014) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji

Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede Tahun 2014". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede dan faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan kepada Jamaah haji. Hasil dari penelitian ini bahwa Asrama Hai Embarkasi Pondok Gede dalam memberikan pelayanan dilakukan sejalan dengan visi misi yang telah ditentukan dan sesuai dengan landasan kerja penyelenggara ibadah haji dan umrah. Bersumber kepada Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/564/2014 tentang Penetapan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Dengan begitu belum terdapat kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah. Faktor pendukungnya yaitu adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan penuh tanggungjawab pada masing-masing panitia atau petugas begitupun dinas yang terkait.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama membahas mengenai manajemen dan hak yang diberikan kepada jamaah haji. Persamaan lainnya yaitu dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Terkait perbedaan antara penelitian ini penelitian peneliti yaitu lokasi, dalam penelitian ini berlokasi di Asrama haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta, sedangkan lokasi peneliti berada di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo. Perbedaan lainnya yaitu penelitian ini membahas mengenai pelayanan, sedangkan peneliti membahas mengenai perlindungan.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh M. Shidqon Prabowo (2014) dengan judul "Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen". Jurnal Ilmu Hukum Litigasi , Vol. 15, No. 1. Penelitian ini bertujuan untuk membahas dan mengkritisi terkait hak-hak jamaah haji yang diatur dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh

pemerintah. Hasil penelitian ini yaitu bentuk perlindungan hukum terhadap calon jamaah haji kota Semarang dalam penyelenggaraan haji di tingkat daerah adalah pelayanan yang utama yang terkait dengan pelatihan calon jamaah haji, manasik, pemberian *living cost*, pembimbingan ibadah haji serta pemberian gelnag untuk identitas calon jamaah haji. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa pada tahap ini calon jamaah belum mendapatkan perlindungan hukum dengan baik. Diketahui dengan tidak diterimannya hak-hak sebagai seharusnya, seperti contohnya hak atas akomodasi, transportasi dan tidak adanya fasilitas keluhan untuk mengkritik kinerja Kementerian Agama bagi jamaah haji.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu membahas terkait perlindungan haji, akan tetapi berbeda tempat penelitian. Penelitian ini berfokus pada perlindungan jamaah yang diberikan pemerintah kota Semarang. Sedangkan fokus penelitian yang akan dilakukan peneliti berkaitan dengan manajemen perlindungan jamaah dari keberangkatan hingga kepulangan haji di Embarkasi Donohudan Solo.

**Keempat**, penelitian yang dilakukan oleh Shella Novirizdya, dkk, (2016) yang berjudul “Perlindungan Hukum Calon Jamaah Haji Terkait Santunan Dan Manfaat PT Tisaga Multazam Utama Dalam Pelaksanaan Haji Di Arafah Dan Mina” yang bertujuan untuk mengetahui apasaja hak dan kewajiban dari PT. Tisaga Multazam Utama dengan calon Jamaah haji terkait dengan kewajiban Biro Perjalanan Haji memberikan perlindungan hukum, serta bagaimana pelaksanaan perlindungan yang di erikan PT. Tisaga Multazam Utama terhadap Jamaah haji dalam hal terjadi kecelakaan akibat kesalaha pihak ketiga seperti jatunya crane yang terjadi pada tanggal 11 September 2015. Hasil penelitian ini adalah hak dan kewajiban yang telah disepakati para pihak di awal perjanjian ketika Calon Jamaah Haji sepakat untuk melakukan ibadah haji dengan fasilitas yang akan diberikan oleh Multazam Tour. Memberikan pelayanan kepada Jamaah haji di tanah air dan di Arab Saudi merupakan kewajiban utama biro haji meliputi transportasi, kesehatan, akomodasi, perlindungan,

konsumsi, dan sebagainya. Hak biro perjalanan haji adalah mendapatkan upah dari jasa yang telah diberikan kepada jamaah begitu pula dengan kewajiban jamaah yaitu membayar seluruh biaya yang berkaitan dengan jasa yang diberikan biro. Hak jamaah haji adalah mendapat fasilitas di tanah air dan di Arab Saudi terutama dalam hal perlindungan hukum. Pelaksanaan pemberian perlindungan yang diberikan diantaranya, santunan bagi jamaah haji yang terkena musibah. Tetapi, dalam melaksanakan perlindungan tersebut, terdapat hambatan seperti terlambat dalam memberikan santunan dikarenakan kesalahan pihak asuransi maupun pihak Jamaah haji sehingga pelaksanaan perlindungan terhambat dan merugikan para pihak. Penyelesaiannya dilaksanakan sesuai dengan kebijakan masing-masing biro, akan tetapi tetap berpedoman pada peraturan yang membahas mengenai haji.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang peneliti akan lakukan dalam hal mengkaji perlindungan jamaah haji, dalam penelitian ini berfokus kepada hak dan kewajiban jamaah dan pihak biro, sedangkan penelitian saya lebih berfokus kepada perlindungan jamaah haji saat keberangkatan hingga kepulangan di Embarkasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya kaji adalah dari segi pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Empiris yaitu penelitian terhadap aspek-aspek hukum yang meliputi perundang-undangan dan peraturan-peraturan lainnya yang berhubungan dengan topik yang dibahas, sementara pendekatan yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan.

Dari beberapa judul skripsi dan jurnal di atas berbeda dengan judul yang penulis angkat pada penelitian kali ini terdapat perbedaan yang terletak pada tempat penelitian, waktu penelitian, dan juga objek kajian penelitian..

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan yang akan digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan

pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan penelitian survei. Penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data sampel dan populasi kemudian memakai kuesioner atau interview sebagai alat pengumpulan data utama.<sup>5</sup> Sugiyono menuturkan bahwa pandangannya terkait penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data yang dikombinasikan oleh fakta-fakta yang ditemukan di saat penelitian di lapangan.<sup>6</sup> Metode yang akan digunakan dalam metode ini yaitu metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut juga dengan metode konstruktif karena dengan metode kualitatif dapat ditemukan data-data yang bersebaran, kemudian dikonstruksikan dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah dimengerti.<sup>7</sup> Peneliti menggunakan Penelitian lapangan guna mengetahui secara jelas mengenai permasalahan dan evaluasi Asrama Haji Donohudan Solo dalam perlindungan jemaah haji.

## 2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada dua konsep besar penelitian, yaitu Manajemen Perlindungan dan Asrama Haji Embarkasi-Debakasi yang akan didefinisikan sebagai berikut ini.

**Pertama**, manajemen perlindungan merupakan pengaturan sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji dalam memberikan hak-hak perlindungan jemaah haji untuk rasa aman, keselamatan dan kenyamanan dari segala kemungkinan resiko yang ada. Dari sejak pendaftaran jemaah tentu mereka mengharapkan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang terbaik. Perlindungan ini menjadi tanggungjawab pemerintah sesuai dengan undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada pasal 21 ayat (1) dijelaskan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji, menelisik lebih dalam dijelaskan pula dalam undang-undang yang sama dalam pasal 41 ayat (1) bahwa perlindungan jemaah haji dan petugas haji sebelum, selama, dan

---

<sup>5</sup> Siti dan Sulaiman Saat mania, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta, 2020), 190.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 6.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 6.

hingga kepulauan jamaah haji dan petugas haji menjadi tanggungjawab Menteri. Dilanjutkan pada ayat berikutnya bahwa perlindungan tersebut meliputi, perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, keamanan jiwa, kecelakaan, kesehatan dan hukum.

**Kedua**, asrama haji embarkasi sebagai tempat pemberangkatan bagi jamaah haji, disini diberikannya berbagai pelayanan seperti, karantina, akomodasi, city check in, Bea cukai, imigrasi dan layanan lainnya. Asrama haji memiliki fungsi dan peranan yang penting, fungsinya yaitu sebagai tempat mempersiapkan fisik dan mental jamaah haji untuk menghadapi perjalanan ibadah haji.

### **3. Sumber Data**

Dalam pengumpulan data penelitian atau informasi, terdapat dua jenis sumber data yakni, sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **a. Sumber dan jenis data primer**

Sumber data primer didalamnya memuat data utama yaitu data yang peneliti dapat dari lapangan langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah menggunakan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan pihak-pihak terkait dengan perlindungan jamaah haji di Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo diantaranya Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, PPIH Embarkasi Donohudan, KKP di Poliklinik Asrama Haji, Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Solo, ketua kloter yang bertugas tahun 2023 dan jamaah haji yang menerima perlindungan di Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo tahun 2023.

#### **b. Sumber dan jenis data sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diperoleh tidak secara langsung dari lapangan, melainkan dari sumber lainnya. Sumber data sekunder berupa buku, skripsi, jurnal, foto-foto yang berkaitan dengan manajemen perlindungan jamaah haji di embarkasi-debarkasi yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi.

##### 1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk perbincangan, seni dalam bertanya dan mendengar. Menurut Meleong, wawancara merupakan percakapan dengan sebuah maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu *interviewer* (pewawancara) dan *interviewee* (yang mengajukan pertanyaan). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang harus diteliti. Oleh karena itu, melalui wawancara peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam berkaitan dengan partisipan dalam menginterpretasikan situasi kondisi dan fenomena yang terjadi, dalam hal ini tidak bisa diperoleh melalui teknik lain, termasuk observasi.<sup>8</sup> Peneliti dalam teknik wawancara menggunakan wawancara terstruktur, yaitu seorang pewawancara menetapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan dan masalah yang akan diajukan untuk mencari jawaban dari hipotesis yang disusun dengan terperinci. Peneliti mewawancarai langsung pihak PPIH Embarkasi Donohudan Solo, dokter poliklinik Asrama Haji Donohudan, Kabid PHU Jawa Tengah, ketua kloter, jemaah haji yang mendapatkan perlindungan. Penggunaan teknik wawancara ini bertujuan menghasilkan data bentuk perlindungan Asrama Haji Donohudan kepada jemaah haji serta evaluasi penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan.

##### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, majalah, dokumen, foto dan sebagainya.<sup>9</sup> dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan data atau dokumen dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah, hasil transkrip

---

<sup>8</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 80.

<sup>9</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Antasari Pres, 2011), 85.

wawancara dengan Lembaga tersebut, profil objek penelitian, foto pelaksanaan kegiatan, arsip dan dokumen lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini data jemaah haji Jawa Tengah dan DIY yang mendapatkan perlindungan di Asrama Haji Donohudan, profil Asrama Haji Donohudan, profil PPIH Embarkasi Donohudan Solo.

### 3. Observasi

Observasi atau pengamatan menurut Kaelan adalah pengamat atau peninjau secara cermat. Menurutnya observasi merupakan teknik pengumpulan data yang paling penting dalam penelitian. Karena itu banyak teori dan ilmu pengetahuan dalam sejarah ditemukan melalui observasi. Dalam penelitian kualitatif, observasi diketahui sebagai pengamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui validitasnya, situasi, kondisi, konteks, ruang dan pemaknaan dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian.<sup>10</sup> Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik melihat, memperhatikan dengan teliti dan mencatat fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung berkaitan dengan perlindungan kepada jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan.

### **F. Uji Keabsahan Data**

Memastikan kebenaran data adalah menjadi pekerjaan yang boleh ditinggalkan oleh seorang peneliti. Data yang baik dan sesuai akan menentukan hasil penelitian yang baik pula. Keabsahan data juga bagian yang terpenting dan mendasarkan dalam sebuah penelitian. Menurut yang diungkapkan Moleong, terdapat empat kriteria keabsahan suatu data dalam penelitian, yaitu derajat terpecahnya, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Untuk mendapatkan setiap data penelitian yang memenuhi kriteria keabsahan diperlukan teknik pemeriksaan. Uji keabsahan data hasil wawancara dan dokumentasi pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

---

<sup>10</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandu: Alfabeta, 2018), 110.

## 1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, tapi dengan teknik yang berbeda seperti, data yang telah didapatkan melalui wawancara mendalam kepada responden terkait persepsi, gagasan, dan harapan. Peneliti dalam hal ini menggunakan triangulasi teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

## 2. Triangulasi Sumber

Teknik sumber adalah salah satu jalan yang digunakan untuk mengecek suatu keabsahan data. Dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.<sup>11</sup> Peneliti melakukan wawancara bersama petugas-petugas yang berkaitan dengan perlindungan jamaah, seperti ketua kloter, petugas medis, Kabid haji, pihak PPIH embarkasi, yang kemudian akan diperiksa kembali kebenarannya sesuai atau tidak dengan jawaban yang diberikan jamaah.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menelaah data, menyusun, memilih, dan mengolahnya ke dalam satu susunan yang sistematis dan bermakna. Patton memberikan pandangannya mengenai analisis data kualitatif adalah suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikan data ke dalam suatu model, kategori sampai proses penafsiran. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis Miles and Huberman, model analisis dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga tuntas. Analisis model ini terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *Edisi Kedua Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), 264.

<sup>12</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 88.

a) Reduksi data

Reduksi data adalah proses seorang peneliti melakukan analisis awal terhadap data-data yang telah dihasilkan, dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek penelitian. Pada tahap ini peneliti mencoba menyusun data lapangan dan membuat rangkum secara singkat. Data yang direduksi akan tersusun lebih rapi, sistematis dan sesuai dengan kategori masing-masing.<sup>13</sup> Data yang telah dikelompokkan dengan ringkas akan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b) Penyajian data

Tahapan kedua setelah mereduksi data yaitu menyajikan data. Jika dalam reduksi data bertujuan untuk memastikan bahwa data-data itu relevan, maka menyajikan data bertujuan memastikan data yang diperoleh masuk dalam klasifikasi yang sesuai. Menyajikan data dalam analisis kualitatif yaitu menyusun data satu dengan data lainnya, sehingga seluruh data yang dianalisis menjadi satu kesatuan yang utuh, mengingat bahwa karakter data kualitatif yang beragam perspektif dan kompleks.<sup>14</sup> Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uraian singkat, bagan, menghubungkan antar kategori. Melalui penyajian data akan lebih memudahkan untuk memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.<sup>15</sup>

c) Penarikan kesimpulan

Tahapan ketiga yaitu penarikan kesimpulan yaitu melakukan konfirmasi untuk mempertajam data dan penjelasan pemahaman yang dibuat sebelum peneliti samapai kesimpulan akhir dalam sebuah penelitian. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara, dengan begitu masih dapat berubah-ubah setiap saat

---

<sup>13</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 108.

<sup>14</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*, 2018.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 252.

jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat sebagai pendukung. Kesimpulan dalam sebuah penelitian harus memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang disampaikan dan menghasilkan hal atau temuan baru dari penelitian-penelitian sebelumnya. Temuan ini misalnya deskripsi mengenai objek atau fenomena yang sebelumnya masih samar dengan diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hipotesis ataupun teori baru.<sup>16</sup> Penarikan kesimpulan dilakukan untuk dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dibagian awal mengenai perlindungan jamaah haji pra keberangkatan di Embarkasi Donohudan Solo.

## **H. Sistem Penulisan Skripsi**

Sistematikan penulisan ini bertujuan, untuk memudahkan pemahaman penelitian serta menghasilakn pembahasan yang sistemstis. Dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, skripsi ini akan disusun menjadi 5 bagian. Setiap bagian memaparkan isi yang saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bagian ini berisi tentang latar belakang rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : Kajian teori**

Bab ini secara umum membahas mengenai teori-teori yang mendukung manajemen perlindungan jamaah pra keberangkatan haji di embarkasi Donohudan Solo. Manajemen perlindungan di dalamnya mengkaji tentang definisi perlindungan jamaah dan konsumen, perlindungan hukum, definisi manajemen dan fungsinya. Teori berikutnya tentang embarkasi di dalamnya memuat mengenai definisi embarkasi, peran embarkasi.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 249.

**BAB III : Bentuk Perlindungan di Asrama Haji Embarkasi-  
Debarkasi Donohudan**

Bagian ini membahas mengenai profil Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan, data jemaah haji yang mendapatkan perlindungan di Asrama Haji di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo, bentuk perlindungan untuk jemaah, struktur PPIH Embarkasi Solo, serta evaluasi perlindungan PPIH Embarkasi Solo di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo.

**BAB IV : Hasil Analisis Data**

Bagian ini menjelaskan terkait analisis data bentuk perlindungan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan, serta evaluasi perlindungan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo.

**BAB V : PENUTUP**

Bagian ini memuat simpulan, saran dan penutup. Penutup adalah bagian akhir dari proses penulisan penelitian. Kesimpulan menjawab secara singkat dari rumusan masalah dan menuliskan saran guna mengembangkan penelitian serta melengkapi kekurangan dari penelitian ini.

## BAB II

### TEORI EVALUASI MANAJEMEN PERLINDUNGAN

#### A. Evaluasi

##### 1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi dalam bahasa Inggris Evaluation yang memiliki arti penilaian. Evaluation berawal mula dari kata value yang berarti harga atau nilai. Nilai dari bahasa Arab yaitu *al-taqdir* atau *al-qiamah* artinya penilaian (evaluasi). Wang dan Brown mengatakan pengertian evaluasi dalam bukunya berjudul *Essentials of Education Evaluation*, dikatakan bahwa “*Evaluation refer to the act or process to determining the value of something*” maknanya adalah evaluasi adalah suatu proses atau tindakan untuk menentukan nilai dari sesuatu”. Secara terminology Edwind dalam Ramayulis memberikan pendapatnya tentang pengertian evaluasi adalah suatu proses atau tindakan dalam menentukan nilai sesuatu

##### 2. Tujuan Evaluasi

Kegiatan evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keputusan mengenai keberhasilan penyelenggaraan suatu rangkaian kegiatan. Evaluasi memiliki tujuan guna mempermudah mendapatkan informasi yang objektif berkaitan dengan peningkatan suatu capaian penyelenggaraan agar dapat ditindak selanjutnya. Stufflebearn dan Shikfield memberikan pendapatnya berkaitan dengan tujuan evaluasi yaitu bukan hanya proses untuk memahami sejauh mana tujuan dapat tercapai, namun evaluasi dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk membuat suatu keputusan yang mutlak.

#### B. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan istilah yang sudah tidak asing lagi. Umumnya, manajemen berkaitan dengan perusahaan dan organisasi.

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penggunaan sumber daya efektif untuk mencapai sasaran. Selain itu, arti lain dari manajemen adalah pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Manajemen dalam bahasa latin yaitu manus berasal dari kata manage yang artinya memimpin, mengatur, menangani, atau membimbing.<sup>1</sup> Secara etimologis, manajemen merupakan sebuah proses kerja untuk menentukan, mengimpertrasikan dan hal tersebut pula sejalan dengan yang diungkapkan oleh Miftah Thoha mengatakan bahwa manajemen yaitu pengelolaan suatu organisasi yang dibatasi dengan tata tertib, yaitu sebuah manajemen harus menjalankan prinsip-prinsipnya perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian dalam menjalankan organisasinya.

Lain halnya, menurut pandangan Luther Gulick mengenai manajemen dalam buku Manajemen karya Dian Sari Wijayanti, diartikan dari perspektif ilmu. Menurutnya, manajemen sebagai sebuah bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berupaya secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.<sup>2</sup>

Schein berpendapat tentang manajemen sebagai suatu pekerjaan yang dituntut untuk bekerja secara profesional. Kemudian, ia menuturkan karakteristik manajemen sebagai berikut: 1) para pekerja membuat ketentuan berdasarkan prinsip-prinsip umum, 2) para pekerja memperoleh status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu 3) para pekerja harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rusan Rosady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, 9th ed. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 1.

<sup>2</sup> Diana Sari Wijayanti Irine, *Manajemen* (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2008), 1.

<sup>3</sup> Schein E.H, *Organizational Culture and Leadership* (San Frasisco: Jossey-Bass, 2008),

G.R. Terry mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang menyertakan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok manusia ke aspek tujuan-tujuan organisasional yang jelas. Bimbingan dan pengarahan yang ditujukan terdiri dari pengetahuan mengenai hal-hal yang harus dilakukan, cara melakukannya, dan mengukur efektivitas dari upaya-upaya yang telah dilakukannya.<sup>4</sup>

Beberapa definisi yang menjelaskan mengenai manajemen dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu ilmu, profesi, *skill*, fungsi dan proses. Seluruh perspektif tersebut menggambarkan manajemen sebagai kegiatan “mengatur” yang harus dijalankan secara profesional untuk mencapai tujuan. Dari pengertian ini terjawab bahwa manajemen terdiri dari beberapa unsur.<sup>5</sup>

Pengaturan dalam sebuah manajemen, tentu yang diatur yaitu semua unsur yang terkait dalam manajemen, yakni sumber daya, yang terdiri dari *men, money, methods, materials, machines, dan market*. Segala aktivitas yang dihasilkannya dalam proses mewujudkan tujuan yang diharapkan.<sup>6</sup>

## 2. Fungsi Manajemen

Henry Fayol yaitu seorang industriawan perancis sebagai pelopor pendekatan fungsional pada tahun 1916 mengemukakan lima fungsi manajemen bersamaan menandai rangkaian proses pelaksanaan manajemen, yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Perintah, koordinasi dan pengawasan. Kelima fungsi tersebut menjadi faktor determinasi dalam pelaksanaan manajemen tanpa melihat apapun yang menjadi suatu organisasi.

---

<sup>4</sup> Terry George, *Dasar - Dasar Manajemen* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005), 1.

<sup>5</sup> Terry George, *Dasar - Dasar Manajemen* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005), 1.

<sup>6</sup> Maisurih, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta” (Jakarta, 2015), 21.

## **C. Perlindungan**

### **1. Pengertian Perlindungan**

Perlindungan secara leksikal memiliki arti menunjukkan pada peristiwa atau perbuatan. Perlindungan pula diartikan sebagai perbuatan yang memberikan jaminan atas keamanan, ketentraman, kesejahteraan dan kedamaian dari pihak pelindung kepada pihak yang dilindungi dari ancaman, bahaya atau resiko yang mengancam. Perlindungan adalah sebuah usaha atau upaya yang dilakukan guna menjamin keselamatan dan keamanan jamaah haji baik dari gangguan fisik, barang-barang selama jamaah sedang menjalanakann ibadah haji. Perlindungan terhadap jamaah haji diberikan ketika jamaah haji berada di dalam maupun luar negeri yang secara kolaboratif dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi ketika jamaah sudah berada di Arab Saudi.<sup>7</sup>

### **2. Perlindungan Jamaah Haji**

Penyelenggara ibadah haji dibutuhkan adanya koordinasi dan kerjasama dari semua pihak, sehingga bisa terciptanya suasana pelayanan yang kondusif. Suasana kondusif tersebut dapat diwujudkan apabila pihak penyelenggara ibadah haji dapat memberikan pelayanan, perlindungan, dan pembinaan kepada jamaah haji. Penyelenggara ibadah haji memiliki kewajiban melaksanakan pembinaan secara baik dengan memberikan fasilitas dan kemudahan yang dibutuhkan jamaah haji. Perlindungan mencakup keamanan, keselamatan, dan asuransi. Dalam undang-undang nomor 8 Tahun 2019 pasal 41 ayat (1) dan (2) tentang tanggung jawab Menteri terhadap perlindungan petugas haji dan jamaah haji yang terdiri atas perlindungan warga negara ketika di luar negeri, hukum, keamanan jiwa, kecelakaan dan Kesehatan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Abidin, *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Di Dalam Negeri*.

<sup>8</sup> “Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.”

### 1. Perlindungan kewarganegara di luar negeri

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 tentang koordinasi penyelenggaraan ibadah haji pasal 24 ayat 3 menjelaskan bahwa perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri adalah penyelesaian dokumen perjalanan jamaah dan pendampingan kepada jamaah mengalami permasalahan selama prosesi perjalanan ibadah haji.<sup>9</sup>

### 2. Perlindungan keamanan

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 tentang koordinasi penyelenggaraan ibadah haji pasal 24 ayat 5 bahwa memaparkan perlindungan keamanan yang dimaksudkan dalam undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 41 ayat merupakan perlindungan terhadap keamanan barang bawaan, keamanan fisik dan keselamatan jiwa.<sup>10</sup> Kementerian Agama dalam penyelenggaraan haji untuk keamanan jamaah membentuk LINJAM didalamnya terdiri atas PPIH Embarkasi, TNI dan Polri.

### 3. Perlindungan jiwa, kesehatan dan kecelakaan

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 tentang koordinasi penyelenggaraan ibadah haji pasal 24 ayat 6 bahwa perlindungan kesehatan, jiwa dan keselamatan yaitu diberikannya jaminan perlindungan dalam bentuk asuransi sesuai dengan ketentuan perundang-undnagan perlindungan kesehatan jamaah haji diperkuat pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 tahun 2016 tentang Istithaah kesehatan jamaah haji menjelaskan bahwa istithaah merupakan kemampuan jamaah haji secara jasmani, rohani, keamanan dan perbekalan. Kemampuan dari aspke kesehatan seperti mental dan fisik dengan dilakukannya pemeriksaan yang

---

<sup>9</sup> “Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 24 Ayat 5,”.

<sup>10</sup> “Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 24 Ayat 5.”

bisa dipertanggungjawabkan hingga jamaah haji mampu melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan dan syariat Agama Islam. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji dilaksanakan guna penilaian status kesehatan jamaah haji yang dilakukan secara komperhensif.<sup>11</sup>

#### 4. Perlindungan hukum

Perlindungan hukum menurut pendapat Philipus M. Hadjon, yaitu perlindungan dari harkat dan martabat, serta memastikan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki seseorang berdasarkan ketentuan hukum dari sekumpulan peraturan atau wewenag yang dapat melindungi suatu hal ke hal lainnya. Perlindungan hukum sebagai tindakan yang bersifat preventif dan represif bagi rakyatnya. Perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik, dengan bersikap hati-hai dalam pengambilan keputusan berdasarkan tindakan yang ditetapkan pemerintah. Perlindungan represi bertujuan untuk menyelesaikan suatu konflik, termasuk menangani di lembaga peradilan.

Definisi perlindungan hukum pada hakikatnya memberikan kedamaian yang pada intinya adalah keadilan dan keadilan yang diberikan tergantung pada hubungan yang diatur oleh hukum tersebut. Apabila yang diatur adalah hubungan antara perseorangan dengan pemerintah maka keadilan yang diberikan adalah memberikan apa yang menjadi haknya, akan tetapi jika yang diaturan adalah hubungannya antar perseorangan maka keadilan yang diberikan yaitu memberikan pada semua orang sama banyaknya.<sup>12</sup>

Menurut pendapat Az Nasution perlindungan hukum bagi konsumen adalah keseluruhan atas kaidah-kaidah dan asas-asas yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dengan para

---

<sup>11</sup> “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016,”.

<sup>12</sup> Dwi Cintia Afifah, “Tanggung Jawab Negara Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Calon Jamaah Umrah Tinjauan Hukum Positif Dan Hukum Islam” (Malang, 2018), 28.

penyediaan barang atau jasa konsumen tersebut.<sup>13</sup> Mengenai perlindungan dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pada bab 1 pasal 1 menjelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan pada konsumen.” Memiliki cakupan yang luas, perlindungan konsumen meliputi perlindungan konsumen yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa, perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, hingga perlindungan dari akibat-akibat penggunaan barang dan jasa tersebut.

Terdapat keterkaitan antara undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pertama, keduanya sama-sama menjadi tanggung jawab pemerintah dalam undang-undang perlindungan konsumen termuat pada pasal 29 ayat (1) dan undang-undang penyelenggaraan ibadah haji termuat pada pasal 21 ayat (1). Kedua, terkait hak jamaah haji dan hak konsumen dalam kedua undang-undang tersebut cukup relevan, diantaranya yaitu hak dalam mendapatkan pelayanan dan pembinaan yang baik, hak mendapatkan perlindungan, hak dalam mendapatkan informasi yang benar.

Undang-undang perlindungan konsumen didalamnya menjelaskan bahwa pengertian konsumen dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Konsumen secara umum, yaitu pengguna, pemakai atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pengguna, pemakai, atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk kemudian diproduksi menjadi barang atau jasa

---

<sup>13</sup> Suyadi, “Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Jakarta, 2016), 45.

lainnya untuk diberdayakannya, dengan tujuan keuntungan. Konsumen ini sama seperti dengan pelaku usaha.

3. Konsumen akhir, yaitu pengguna, pemakain atau pemanfaatan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dirinya sendiri, rumah tangga atau keluarga tidak untuk diperdagangkan kembali.

Dari pengertian yang sudah dijelaskan diatas terlihat terdapat perbedaan antara konsumen sebagai pribadi dan konsumen sebagai badan hukum atau perusahaan. Perbedaan ini penting untuk membedakan konsumen tersebut menggunakan barang atau jasa untuk pribadi atau bertujuan dijual (komersial).

#### 4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terdapat 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional guna usaha bersama dalam perlindungan konsumen yaitu :

##### a) Asas Keadilan

Asas keadilan bertujuan agar keikut sertaan seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk mendpaatka haknya dan mematuhi kewajibannya secara adil.

##### b) Asas Manfaat

Asas manfaat bertujuan untuk menginstruksikan bahwa segala upaya dalam pnyelenggaraan perlindungan bagi konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan pelaku usaha dan konsumen secara menyeluruh.

##### c) Asas Keselamatan dan Keamanan Konsumen

Asas keselamatan dan keamanan konsumen dimaksudkan untuk memberikan suatu keselamatan dan jaminan kepada konsumen dalam

pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan baranga dan/jasa yang digunakan. Asas ini mendorong adanya jaminan hukum bahwa konsumen memperoleh manfaat dari produk dan tidak akan mengancam keselamatan jiwa dan harta bendanya.

d) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah menyamakan atau menyeimbangkan antara kepentingan pelaku usaha, konsumen dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

e) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini bertujuan untuk pelaku usaha dan konsumen agar menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara dalam hal ini menjamin kepastian hukum.<sup>14</sup>

Untuk mengatur penyelenggaraan perlindungan konsumen agar tidak menyimpang dengan tujuan perlindungan konsumen, maka dalam pelaksanaannya harus mengikuti dengan kaidah atau asas hukum perlindungan konsumen. Dalam pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen yang berbunyi, perlindungan konsumen bertujuan sebagai :

- a. Mengangkat harkat dan martabat konsumen melalui cara meninggalkan dari hal-hal negatif atas penggunaan barang dan/atau jasa.
- b. Meningkatkan kemampuan, kesadaran dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri.
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut.

---

<sup>14</sup> Elia Feby Ariani, “Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jamaah Umrah Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan” (Jakarta, 2019), 14.

- d. Meningkatkan penguatan konsumen dalam menentukan, memilih dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- e. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kesehatan, kenyamanan, keselamatan dan keamanan konsumen, serta menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa.

Mewujudkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang bertanggungjawab dan jujur dalam berusaha.

Undang-undang perlindungan konsumen diperlukan adanya tidak lain karena lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha. Perlindungan hukum bertujuan secara langsung yaitu untuk meningkatkan kesadaran dan martabat konsumen. Secara tidak langsung, perlindungan hukum ini pula mendorong pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan rasa penuh tanggungjawab.

#### **D. Embarkasi dan Debarkasi**

##### **1. Embarkasi**

###### **a. Pengertian Embarkasi**

Embarkasi dalam bahasa Inggris Embarkation yang berarti permulaan atau tempat keberangkatan. Dalam konteks ini adalah tempat pemberangkatan calon jamaah haji.<sup>15</sup> Asrama haji embarkasi adalah tempat pemberangkatan dan pemulangan bagi jamaah haji yang didalamnya menyelenggarakan pelayanan akomodasi, city check in, bea cukai, imigrasi, karantina dan layanan lainnya yang diperlukan.<sup>16</sup> Asrama haji adalah unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian

---

<sup>15</sup> Ahmad Chodri Romli, *Ensiklopedia Haji Dan Umrah*, ed. Achmad Musyfiq (Yogyakarta: Oiva Press, 2018), 118.

<sup>16</sup> Bambang Supriyadi Firda Shmeisani, Wijayanti, "Asrama Haji Embarkasi Haji" 3, no. 3 (2014): 210.

Agama yang berada dibawah tanggung jawab Direktur Jendral Penyelenggaraam Haji dan Umroh.

b. Peran Asrama Haji Embarkasi

Peran asrama haji mempunyai peran yang penting dalam pelaksanaan haji diantaranya, yaitu :

- 1) Perencanaan dan penyusunan
- 2) Pelaksanaan kegiatan penyediaan konsumsi dan akomodasi bagi jamaah haji
- 3) Pelaksanaan administrasi, dokumen, living cost dan lainnya
- 4) Pelaksanaan laporan dan evaluasi

**2. Debarkasi**

Debarkasi haji merupakan bandar udara sebagai tempat kepulangan jamaah haji dari Arab Saudi. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia debarkasi memiliki arti penurunan penumpang atau muatan dari kapal

**E. Haji**

**1. Pengertian Haji**

Dilihat dari sudut pandang bahasa, kata haji mempunyai arti berniat pergi, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan dari sudut pandang istilah haji adalah menuju ke Ka'bah Baitullah untuk melaukahn perbuatan-perbuatan tertentu, yaitu mengunjungi tempat tertentu dan melakukan pekerjaan tertentu.<sup>17</sup> Haji menurut syara' yaitu mengunjungi Ka'bah (Mekkah) dengan tujuan mengerjakan ibadah yang terdiri dari tawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah lainnya untuk melaksanakan perintah Allah dan mengharapkan rifha-Nya. Hal ini sejalan dengan pandangan Fahrudin H.S. bahwa definisi haji adalah berkunjung menziarahi Ka'bah dengan sengaja yang terletak di Masjidil Haram Makkah, berniat menunaikan ibadah haji rukun Islam yang kelima untuk memenuhi

---

<sup>17</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*, ed. Nunik Siti Nurbaya (Bandung: Simbiosis Rekatawa Media, 2016), 28.

perintah Allah.<sup>18</sup> Haji adalah kewajiban yang harus dikerjakan setiap Muslim laki-laki dan Muslim perempuan yang sudah mampu, secara fisik, materi dan keilmuan. Kewajiban berhaji dilakukan sekali dalam seumur hidup, sebagai ibadah tahunan yang dikerjakan pada bulan Zulhijjah dilakukan oleh kaum Muslim di seluruh dunia, dengan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) dan juga beberapa tempat yang telah ditentukan di Makkah.

## **2. Jamaah Haji**

Calon jamaah haji, secara individual yaitu seorang muslim yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji dan mempunyai kemampuan fisik untuk menjalani ritual ibadah haji dan dapat menyediakan pembiayaan perjalanannya. Calon jamaah haji juga merupakan masyarakat yang telah mendaftarkan diri secara resmi pada Kantor Kementerian Agama. Dan semua hal itu tidak dapat dipenuhi secara mutlak oleh dirinya sendiri, karena terdapat keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang hanya dapat dipenuhi oleh lingkungannya.

Kemampuan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan ibadah haji digolongkan menjadi dua pengertian yaitu kemampuan internal dan kemampuan eksternal. Kemampuan internal (personal), yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu meliputi antara lain kemampuan ekonomi yang cukup baik untuk dirinya maupun keluarga yang ditinggalkannya, kesehatan jasmani dan rohani, dan dibantu dengan pengetahuan agama, terkhususnya mengenai manasik haji. Kemampuan eksternal (umum) yang harus dipenuhi oleh lingkungan yaitu pemerintah yang meliputi antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, fasilitas, transportasi, keamanan dalam perjalanan dan hubungan yang baik antara pemerintah

---

<sup>18</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*, ed. Nunik Siti Nurbaya (Bandung: Simbiosis Rekatawa Media, 2016), 8.

Indonesia dengan Kerajaan Arab Saudi secara bilateral maupun multilateral. Terpenuhiya kedua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan baik

### **BAB III**

## **PROFIL MANAJEMEN EVALUASI DAN JAMAAH DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO**

### **A. Profil Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo**

#### **1. Sejarah Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan**

Asrama haji adalah sebagai tempat pengasramaan, tempat akomodasi dan tempat penyelesaian dokumen-dokumen perjalanan calon jamaah haji, serta sebagai tempat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Asrama haji diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu asrama haji embarkasi dan asrama haji transit. Asrama haji embarkasi adalah tempat diberikannya pelayanan operasional di mulai pemberangkatan dan pemulangan haji. Asrama embarkasi ditujukan untuk prosedur CIQ (*Custom, Immigration and Quarantine*) termasuk juga proses pemberian living cost, kelengkapan dokumen perjalanan calon jamaah haji, bimbingan praktis manasik dan pemulihan fisik calon jamaah haji yang mengalami kelelahan perjalanan dari daerah asal. Asrama haji transit adalah tempat pemondokan sementara untuk persiapan pemberangkatan ke asrama haji embarkasi sesuai dengan penerbangan atau kloter calon jamaah haji.

Asrama haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo diresmikan pada tanggal 1 Maret 1997 oleh Presiden Suharto. Asrama haji embarkasi bertempat di lintasan jalur Boyolali-Ngemplak yang memiliki luas sekitar 7,8 hektar. Di kawasan Asrama haji terdapat gedung-gedung pemondokan, miniatur Ka'bah sebagai tempat manasik untuk rangkaian ibadah berupa thawaf. Pembangunan Asrama haji ini menelan sekitar Rp 22,5 milyar.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012* (Semarang, 2014), 59.

## **2. Fasilitas Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo**

Asrama Haji Embarkasi menyediakan berbagai macam fasilitas yang ada untuk mendukung keberhasilan operasional penyelenggaraan ibadah haji. Mengenai fasilitas yang terdapat di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan sebagai berikut:

- a) Fasilitas primer, melingkupi Gedung Muzdalifah, miniature untuk manasik haji, Gedung Jeddah, Gedung Makkah, Gedung Madinah, Gedung Arofah dan Gedung Shafa.
- b) Fasilitas Sekunder, melingkupi Gedung Sekretariat, masjid, tempat ibadah, ruang makan VIP, ruang rapat VIP, dapur, poliklinik, Gudang, laundry, ico Asrama haji Embarkasi Donohudan, dan parkir.

## **3. Tugas dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan**

Tugas dan fungsi dari Asrama Haji Embarkasi dan Debarkasi Donohudan berdasarkan pada Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 32 Tahun 2018 sebagai berikut:

- a) Menjalankan tugas operasional atau pekerjaan teknis sebagai penunjang bidang tertentu baik itu dalam bidang pengelolaan aset daerah dan Asrama Haji Donohudan.
- b) Fungsi Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan
  - a. Mengatur rencana teknis operasional dalam bidang pelayanan, perlindungan, sarana, prasarana dan promosi Asrama Haji Donohudan.
  - b. Menyiapkan koordinasi pelaksanaan teknis operasional di Asrama Haji Donohudan.
  - c. Menyediakan pelayanan, perlindungan, dan pembinaan kepada jamaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji.

- d. Mengoptimalkan dan memberdayakan aset yang terdapat di Asrama Haji Donohudan melalui kerjasama pihak ketiga dan promosi dengan tujuan untuk membantu pendapatan asli daerah.
- e. Mempersiapkan tata kelola sarana prasarana di Asrama Haji Donohudan
- f. Pemanfaatan dan pengelolaan sarana prasarana dari Asrama Haji Donohudan.
- g. Melaksanakan evaluasi dan laporan terkait dengan pelayanan, perlindungan, sarana dan prasarana dari Asrama Haji Embarkasi.<sup>2</sup>

#### **4. Profil Manajemen Perlindungan Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan**

G.R. Terry dalam teorinya menyampaikan bahwa manajemen merupakan suatu mekanisme yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan serta pengevaluasian yang dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai target yang diharapkan.<sup>3</sup> Berikut ini adalah fungsi-fungsi manajemen dalam perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo:

- 1) Perencanaan perlindungan pada perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo

Fungsi manajemen yang paling mendasar yaitu fungsi perencanaan (*Planning*) yang dilakukan untuk menetapkan tujuan dan tahapan yang harus dijalani untuk mencapai tujuan. Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo menetapkan perencanaan dalam proses perlindungan kepada calon jamaah haji adalah perlindungan kewarganegaraan, perlindungan kesehatan, perlindungan jiwa/kecelakaan, perlindungan keamanan dan perlindungan hukum. Hal yang dilakukan Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo dalam perlindungan sebagai

---

<sup>2</sup> Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan.

<sup>3</sup> S.P. Hasibuan Melayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2011), 9.

berikut 1) Perlindungan kewarganegaraan diluar negeri, Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo memberikan perlindungan kepada CJH yang akan menjalankan ibadah haji dengan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. 2) Perlindungan kesehatan, jiwa dan kecelakaan Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah diberikannya asuransi dari masuk embarkasi hingga kepulangan ke debarkasi serta perlindungan kesehatan dengan pemeriksaan jamaah pra, selama hingga kepulangan ke Tanah Air. 3) Perlindungan keamanan Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo memberikan perlindungan keamanan fisik, keamanan barang bawaan dan keselamatan guna jamaah haji dalam menjalankan ibadah dengan rasa aman dan nyaman.<sup>4</sup>

## 2) Pengorganisasian perlindungan pada tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Fungsi pengorganisasian dalam perlindungan ini yaitu proses pengelompokan, penentuan pembagian divisi pekerjaan guna mempermudah pencapaian tujuan. Pengorganisasian menurut G.R. Terry merupakan kegiatan yang berupaya hubungan yang efektif dalam melaksanakan tugas.<sup>5</sup> Penerapan fungsi pengorganisasian di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo yaitu dengan adanya struktur PPIH Embarkasi Solo dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 417 Tahun 2023 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 2023 M/1444 H.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,”.

<sup>5</sup> Malayu S.P. Hasibuan, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askar. hal 119

<sup>6</sup> Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 119.

3) Penggerakan perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo

Kementerian Agama sebagai fasilitator dan bertanggungjawab dalam memberikan perlindungan kepada jamaah haji dan petugas haji. Ketua PPIH Embarkasi Solo dalam pelaksanaannya menggerakkan dan mengarahkan seluruh satuan tugas PPIH Embarkasi Solo sesuai dengan pembagian tugasnya.

4) Pengawasan Perlindungan di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo

Fungsi pengawasan adalah proses penilaian, pemantauan atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dalam pengawasan PPIH Embarkasi Doohudan Solo Direktorat Jendral PHU mengutuskan pengawasan kepada Inspektur Jendral Kementerian Agama.<sup>7</sup>

## **B. PPIH Embarkasi**

PPIH Embarkasi dalam undang-undang No. 15 Tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Jamaah Haji tercantum pada pasal 1 bagian 7 diterangkan bahwa Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi yang kemudian disebut PPIH Embarkasi adalah panitia yang dibentuk oleh Menteri Agama untuk melakukan pelayanan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji pada saat pelaksanaan operasional Ibadah Haji di Embarkasi.<sup>8</sup> PPIH Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo terdiri dari berbagai pihak yang terkait di Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, Imigrasi, Kesehatan Pelabuhan, Kepolisian dan Otoritas Bandara. PPIH Embarkasi Donohudan Solo menyiapkan sebanyak 200 Satuan Tugas dalam proses pemulangan jamaah haji asal Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jateng.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> “Dokumen PPIH Embarkasi Solo,”

<sup>8</sup> “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Jamah Haji,” 2016, 4.

<sup>9</sup> PPIH Embarkasi Solo Siapkan 200 Satgas Proses Pemulangan Haji,” accessed July 26, 2023, <https://www.antaraneews.com/berita/3618312/ppih-embarkasi-solo-siapkan-200-satgas-proses-pemulangan-haji>.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 417 Tahun 2023  
Tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 2023.

Tabel 3. 1  
Struktur PPIH Embarkasi Donohudan

<b>NO</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>
1	Koordinator	Ganjar Pranowo
2	Ketua PPIH Embarkasi	Musta'in Ahmad
3	Wakil Ketua PPIH I Embarkasi	Masmin Afif
4	Wakil Ketua PPIH II Embarkasi	Imam Maskur
5	Sekretaris	Fitriyanto
6	Wakil Sekretaris I	Aidi Johansyah
7	Wakil Sekretaris II	Ahmadi
8	Kabid Layanan Jemaah Lansia atau Disabilitas	Arif Hanafi
9	Kabid Penerimaan dan Pemberangkatan	Nur Rohman
10	Kepala Bidang Dokumen	Don Aldies Harahap
11	Wakil Kepala Bidang Dokumen	MujibFahmi Basyuni
12	Kepala Bidang Akomodasi	Muh Saichurrochman
13	Wakil Kepala Bidang Akomodasi	Bambang Sumanto
14	Kabid Pembinaan Jemaah dan Petugas	Abdul Jalil
15	Kepala Bidang Keamanan	Petrus Parningotan Silalahi
16	Wakil Kepala Bidang Keamanan	Ronald F Siwabessy
17	Kepala Bidang Perbekalan	Sarip Sahrul Samsudin
18	Wakil Kepala Bidang Perbekalan	Sukamdi
19	Kepala Bidang Imigrasi	Winarko
20	Kepala Bidang Kesehatan	Nur Purwoko Widodo
21	Kepala Bidang Kepabeanan	Agung Setijono
22	Kepala Bidang Penerbangan	Tosan Anda Andika
23	Wakil Kepala Bidang Penerbangan	Ibnu Solikin

Sumber : Data PPIH Embarkasi Solo<sup>10</sup>

Tugas PPIH Embarkasi-Debarkasi Donohudan merupakan bertugas menyelenggarakan operasional pemberangkatan hingga pemulangan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo yang terdiri dari jamaah Jawa Tengah dan jamaah DIY sesuai dengan kebijakan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Selain itu PPIH

<sup>10</sup> Wawancara Pak Gentur Rachma Indriadi Selaku Ketua Seksi Humas Dan Protocol Satgas PPIH Debarkasi Solo Tahun 2023, 12 Juli 2023.

Embarkasi memiliki fungsi melaksanakan, merencanakan dan mengendalikan pelayanan, perlindungan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji embarkasi. Memberikan perlindungan dan pelayanan penerimaan jamaah, dokumen, transit, pembinaan petugas dan jamaah, akomodasi, imigrasi dan kesehatan jamaah haji saat di embarkasi-debarkasi.<sup>11</sup>

### C. Ketua Kloter

Kelompok terbang atau yang biasa disingkat dengan kata Kloter adalah pengelompokan pada calon jamaah haji/jamaah haji menurut jadwal pemberangkatan penerbangan ke Arab Saudi. Sementara itu petugas kloter atau petugas yang mendampingi jamaah haji adalah petugas haji yang ditunjuk oleh Menteri Agama atau pejabat terkait. Petugas haji/petugas kloter adalah petugas yang menjalankan tugas operasional ibadah haji yang memberikan pelayanan umum, pelayanan kesehatan dan bimbingan ibadah yang diangkat oleh Menteri Agama, komponen di dalam kloter terdiri dari TPFI, THF, dan TPIFI termasuk pula TKHD dan TPHD.<sup>12</sup> Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Achmad Syaefudin selaku ketua kloter 26 SOC bahwa

“Mendampingi calon jamaah haji sejak awal agar mereka dapat melaksanakan perjalanan ibadah haji dengan lancar dan menjalankan sunah wajib dan rukunnya sehingga menjadi haji yang mabrur itu tugas utama kami. Tugas lainnya pastinya kami selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang lain di mekkah dan dimanapun sektor-sektor di Arab Saudi agar proses perjalanan ibadah haji dapat berjalan lancar.”

---

<sup>11</sup> Wawancara Pak Ahmadi Selaku Sekretaris PPIH Embarkasi Donohudan Solo Tahun 2023, 12 Juli 2023.

<sup>12</sup> Desi Nuryani, “Efektivitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), 32.

Tabel 3. 2  
Daftar Informan Ketua Kloter SOC Tahun 2023

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Kabupaten /Kota	Kloter
1	Budi Hariyanto	Pria	52	Wonosobo	21 SOC
2	Azizah Herawati	Wanita	48	Kab. Magelang	25 SOC
3	Achmad Syaefudin	Pria	47	Magelang	26 SOC
4	Kaerudin	Pria	44	Kebumen	29 SOC
5	Mohammad Hatta	Pria	51	Tegal	34 SOC
6	Mukhafidin	Pria	43	Semarang	90 SOC

#### D. Profil Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo 2023

Jamaah haji adalah banyak orang secara bersama-sama yang berusaha untuk menjalankan rukun Islam yang ke 5. Calon jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji harus memiliki kemampuan dalam mengerjakannya. Syarat wajib Isthitha'ah yang dimiliki selain beragama Islam, baligh, berakal yaitu kemampuan terkait fisik, harta dan mental. Kriteria kemampuan ini adalah segala bentuk yang menjadikan dapat dilakukannya rukun haji dengan sempurna tanpa ada hambatan apapun. Dimaksudkannya tanpa hambatan disini adalah rasa aman dalam perjalanan, bagi calon jamaah haji perempuan ada mahram yang menjaga dengan baik, dan bagi keluarga yang ditinggalkan selama haji diberikan nafkah yang cukup. Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan menggunakan wawancara langsung kepada jamaah haji tahun 2023 yang mendapatkan perlindungan di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan.

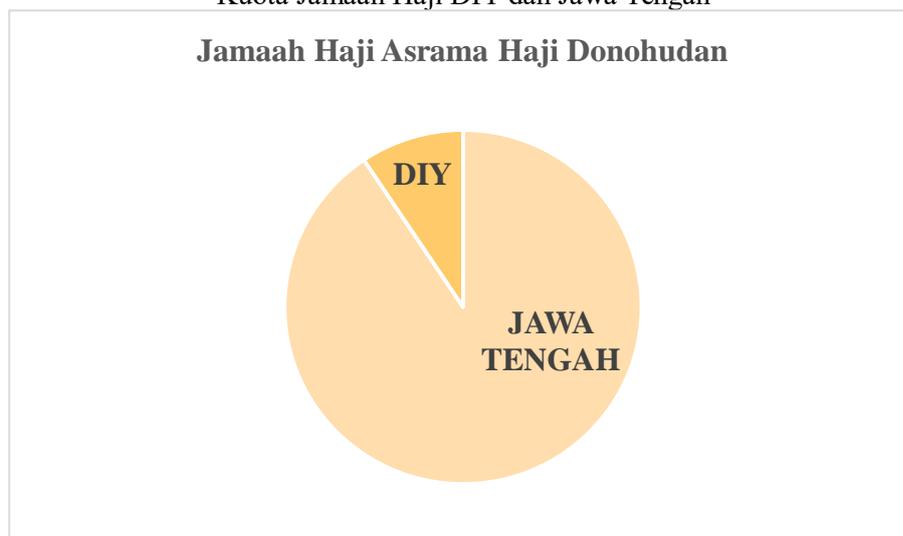
Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh dari wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, didapatkan jumlah

jamaah haji yang berangkat pada tahun 2023 lebih banyak dibandingkan dengan keberangkatan tahun 2022. Hal ini diungkapkan oleh Pak Imam Buchori selaku Pelaksana Tugas Kabid PHU Kanwil Jateng beliau menjelaskan bahwa:

“Tahun 2023 daerah DIY dan Jawa Tengah memberangkatkan sebanyak 34.785 jamaah. Pada tahun sebelumnya 2022 tahun pertama dilaksanakannya haji setelah pandemi Covid-19 memberangkatkan sebanyak 15.447 jamaah.”<sup>13</sup>

Peneliti dengan berikut mencantumkan data jamaah haji dari wilayah Jawa Tengah dan DIY yang mendapatkan Perlindungan di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan.

Diagram 3.1  
Kuota Jamaah Haji DIY dan Jawa Tengah



Arab Saudi memberikan kuota haji pada pemerintah Indonesia sebanyak 221.000 jamaah haji pada musim haji tahun 2023. Sebanyak 34.785 jamaah haji dibagi dalam 99 kelompok terbang (kloter) yang mendapatkan perlindungan dari Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi

---

<sup>13</sup> Wawancara Pak Imam Buchori selaku Pelaksana Tugas Kepala Bidang PHU Jawa Tengah, 12 Juli 2023.

Donohudan, sebanyak 31.536 jamaah haji dari wilayah Jawa Tengah dan DIY dengan jumlah 3.249 jamaah haji.

Tabel 3. 3  
Daftar Informan Jamaah SOC Tahun 2023

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Kabupaten /Kota	Kloter
1	Labieb El H.	Pria	24	Temanggung	19 SOC
2	Suratinah	Wanita	63	Temanggung	19 SOC
3	Bambang H.	Pria	64	Temanggung	20 SOC
4	Suratmi	Wanita	69	Wonosobo	20 SOC
5	Setiana Dewi	Wanita	47	Wonosobo	21 SOC
6	Iva Ulmilla S.	Wanita	37	Magelang	25 SOC
7	Akhmad Naawi	Pria	52	Magelang	25 SOC
8	Ndok Rondhi	Wanita	65	Magelang	25 SOC
9	Hamzani S.	Pria	21	Magelang	26 SOC
10	Srikanti	Wanita	76	Magelang	26 SOC
11	Sunariyah	Wanita	58	Kebumen	29 SOC
12	Rina N.	Wanita	42	Brebes	33 SOC
13	Dian Karniti	Wanita	48	Tegal	34 SOC
14	Masnur M.	Wanita	62	Brebes	34 SOC
15	Suminah	Wanita	103	Rembang	90 SOC
16	Yunita	Wanita	59	Kudus	90 SOC
17	Aminah	Wanita	55	Rembang	90 SOC

Berdasarkan dari informasi tabel data di atas, peneliti mengklasifikasikan jamaah dari Asrama Haji Embarkasi Donohudan berdasarkan usia jamaah, asal daerah masing-masing jamaah, gender, dan kelompok terbang jamaah. Dapat dilihat dan dipahami dari data diatas menunjukkan berdasarkan gender ternyata banyak di domnasi oleh wanita sebanyak 13 jamaah dan 4 jamaah lainnya pria. Perlu dipahami klasifikasi jamaah haji dari Asrama Haji Donohudan dalam golongan usia ini sangat beragam meskipun di dominasi pula dengan usia lansia, jamaah paling muda berusia 21 tahun dan tertua berusia 103 tahun. Perlu diketahui bahwa terdapat 99 kelompok terbang yang terbagi menjadi kloter gelombang I dan kloter gelombang II, gelombang I yang terdiri dair kloter

1 SOC hingga kloter 45 SOC dan gelombang II yang terdiri dari kloter 46 SOC hingga kloter 99 SOC. Penulis menentukan jamaah haji dari gelombang I dan gelombang II. Diketahui bahwa Asrama Haji Donohudan memberikan perlindungan 34.785 jamaah haji pada tahun 2023, yang terdiri dari 31.536 jamaah haji asal provinsi Jawa Tengah dan 3.249 jamaah haji asal provinsi DIY.

**E. Bentuk Manajemen perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkas-Debarkasi Donohudan**

Perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo yaitu perlindungan kesehatan, jiwa, perlindungan kewarganegaraan dan perlindungan hukum. Hal serupa disampaikan oleh Pak Ahmadi selaku wakil sekretaris II PPIH Embarkasi Solo dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Perlindungan kepada Jemaah haji diberikan dari mulai jemaah mendaftar haji, perlindungan tersebut adalah perlindungan konsumen, jemaah akan diberikan nomor porsi yang diterbitkan Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Untuk di Asrama Haji jemaah juga diberikan perlindungan kesehatan, keamanan dan perlindungan jiwa serta dokumen-dokumen untuk perjalanan ibadah”

Pak Imam Buchori selaku plt Kabid PHU Jawa Tengah Memberikan penjelasan yang sama juga bahwa dari hasil wawancara menyampaikan:

“Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan dalam halnya perlindungan jemaah haji memberikan perlindungan keselamatan jiwa dan kecelakaan berupa asuransi jiwa Kementerian Agama berpartner dengan PT Asuransi Takaful Keluarga, perlindungan kesehatan dilakukan dari jemaah masih di Kabupaten/Kota dilakukan pemeriksaan, dan saat di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan pemeriksaan dilakukan guna menetapkan status kesehatan jemaah haji laik terbang atau

tidak laik terbang, perlindungan keamanan bekerjasama dengan TNI dan Polri”

Adapun penjelasan perlindungan jamaah haji yang diberikan oleh Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo sesuai dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Perlindungan kesehatan

Menurut Permenkes Nomor 62 Tahun 2016 perlindungan kesehatan haji adalah suatu upaya kesehatan dengan tanggap dan perlindungan yang spesifik untuk melindungi keselamatan jamaah pada keseluruhan komponen penyelenggaraan ibadah haji.<sup>14</sup> Perlindungan kesehatan yang diberikan kepada jamaah haji dilakukan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan memberikan perlindungan berupa pelayanan kesehatan dan asuransi kesehatan. Pentingnya perlindungan kesehatan bagi jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji adalah ibadah haji sebagai ibadah fisik yang dalam menjalankannya jamaah harus keadaan istithaah kesehatannya. Rangkaian perlindungan kesehatan Calon Jamaah haji di mulai sejak calon jamaah haji mendaftarkan diri. Pemeriksaan tahap pertama yang dilakukan di Puskemas, dilanjutkan dengan penetapan status istithaah kesehatan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Penuturan dr.Bhakti Abdillah selaku dokter poliklinik Asrama Haji Embarkasi Solo bahwa:

“Kami tidak bisa asal periksa di embarkasi untuk Istithaah, Istithaah ada dasarnya jadi ada permenkes No. 15 tahun 2016 itu di bagi jamaah tidak Istithaah artinya benar-benar tidak bisa berangkat dengan beberapa banyak penyakit biasanya dengan gred 4 misalnya gagal jantung gred 4, gagal ginjal gred 4 dengan cuci darah, TBC yang total resisten druk tidak ada obat yang bisa mengobatinya dan berbahaya untuk

---

<sup>14</sup>Pelaksanaan Istithaah Kesehatan Jamaah Haji,”accessed July 28, 2023, <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20160822/4415740/pelaksanaan-istithaah-kesehatan-jamaah-haji/>.

jamaah lainnya, psikosis berat yaitu gangguan jiwa yang tidak bisa ngapa-ngapain kalau di lepas bisa hilang itu yang tidak istithaah dan tidak bisa berangkat. Kedua, tidak istithaah sementara berdasarkan permenkes misalnya hanya sementara saja seperti cacar dengan masa inkubasi 14 hari setelah dipulangkan ke daerah terlebih dahulu setelah masa 14 hari masa virulensinya lewat jamaah kembali lagi dan dapat diberangkatkan, hamil dapat berangkat di masa 14-26 minggu, kalau dibawah 14 minggu tidak boleh harus menunggu dahulu dan di atas 26 minggu juga tidak boleh. Ketiga, Istithaah dengan pendampingan, pendampingan ini banyak bisa pendampingan dengan obat (penyakit gula, jantung, hipertensi), pendampingan alat (struk, kecacatan) dan pendampingan orang (*activity daily* nya tidak bisa mandiri). Keempat, Istithaah yaitu jamaah betul-betul dalam kondisi fit dan tidak ada masalah kesehatan.” “Kami bekerjasama dengan instansi dinas kesehatan terkait atau yang berada disekitar Soloraya dari Karanganyar, Boyolali terkadang hingga Sukoharjo. Selain itu, kami juga bekerjasama dengan rumah sakit rujukan seperti RSAU dr. Siswanto, RSUD dr. Moewardi dan RSUP Surakarta.”

Tabel 3. 4  
Aspek Manajemen Perlindungan Kesehatan

NO	Aspek Manajemen	Keterangan
1.	Regulasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Jamaah Haji</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan.</li> </ol>
2.	SOP (standar Operasional Prosedur)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji tahap pertama, sebagai penentuan jamaah risti/non risti.</li> <li>2. Pembinaan masa tunggu, sebagai tahap yang dilakukan agar tingkat risiko kesehatan</li> </ol>

		<p>jamaah dapat ditingkatkan menuju Istithaah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pemeriksaan kesehatan jamaah tahap kedua, sebagai pengklasifikasian jamaah yaitu memenuhi syarat Istithaah, memenuhi syarat Istithaah dengan pendampigan, tidak memenuhi Istithaah sementara dan tidak memenuhi syarat Istithaah</li> <li>4. Pembinaan masa keberangkatan, sebagai bentuk pemantapan Istithaah kesehatan yang dilakukan dengan metode pendekatan keluarga.</li> <li>5. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji tahap ketiga dilakukan di Asrama Haji Embarkasi untuk menentukan laik dan tidak laik terbang.</li> </ol>
3.	Implementasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan tahap pertama, pemeriksaan dilakukan di Puskesmas Kabupaten/Kota yang telah ditunjuk. Calon jamaah haji dilakukan pemeriksaan fisik dan anamesa, kemudian CJH diarahkan menuju laboratorium untuk pemeriksaan lebih mendalam. CJH yang dinyatakan sehat maka petugas akan memberikan surat keterangan sehat. Apabila CJH dinyatakan Risti maka petugas akan merujuk ke RSUD rujukan.</li> <li>2. Pemeriksaan tahap kedua, pemeriksaan yang dilakukan di Puskesmas yang terdapat di Kabupaten/Kota. Pemeriksaan ini sebagai prosedur rangkaian yang dijalankan calon jamaah haji. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan seperti, pengukuran <i>anthropometri</i> (tinggi badan, berat badan dan lingkar perut), cek laboratorium (cek urine, darah, EKG, radiologi dan pemeriksaan fisik). Dengan hal tersebut diketahui kondisi kesehatan calon jamaah haji.</li> <li>3. Pemeriksaan tahap akhir, dilakukan di Asrama Haji Embarkasi sebagai penentuan laik dan tidak laik terbang. Pemeriksaan kesehatan CJH mengikuti SOP yang ada.</li> </ol>
4.	Resiko	<p>Terdapat resiko-resiko yang ditemui terkait perlindungan kesehatan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan. Jamaah yang dikategorikan dalam risti (risiko tinggi) sebanyak 28.603 jamaah.</p>

Tertuang dalam undang-undang no 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah pasal 34 mengenai pelayanan kesehatan pada bagian 1 bahwa Menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan Jemaah haji sebelum, selama dan setelah melaksanakan ibadah haji. Jemaah haji untuk dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat Islam maka diperlukannya perlindungan kesehatan terhadap calon jemaah haji sejak awal. Guna menjamin keselamatan dan keamanan dalam menjalankan ibadah calon jemaah haji mendapatkan perlindungan dan pelayanan kesehatan paling tidak 3 bulan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. Sebagai dasar pelaksanaan pembinaan kesehatan jemaah haji dilakukannya pemeriksaan kesehatan dalam rangka istithaah kesehatan jemaah haji maka dilakukan 3 proses tahapan. Dalam hal ini PPIH Embarkasi melaksanakan pemeriksaan kesehatan pada tahap akhir atau tahap ke 3. PPIH Bidang Kekeparantaraan Kesehatan di Embarkasi lebih spesifik lagi Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) bertugas memberikan kepastian kesehatan pada jemaah haji dan pencegahan penyakit yang menular kepada jemaah haji yang lebih luas yang berasal dari berbagai Negara lainnya. Disinilah waktu penilaian jemaah haji laik terbang atau tidaknya sesuai dengan peraturan penerbangan Internasional.<sup>15</sup> Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan dr.Bhakti Abdillah selaku dokter di Poliklinik Asrama Haji Embarkasi Debarbasi Donohudan Solo bahwa:

“Kami bekerjasama dengan instansi dinas kesehatan terkait atau yang berada disekitar Soloraya dari karanganyar, boyolali terkadang hingga Sukoharjo. Selain itu, kami juga bekerjasama

---

<sup>15</sup>Kantor Kesehatan Pelabuhan Tolok Ukur Ketercapaian Istithaah-Haji,” Akses, 16 September 2023 <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20170119/0519422/kantor-kesehatan-pelabuhan-tolok-ukur-ketercapaian-istithaah-haji/>.

dengan rumah sakit rujukan seperti RSAU dr. siswanto, RSUD dr.Moewardi dan RSUP Surakarta.”<sup>16</sup>

Gambar 3 1  
Wawancara dengan Dokter Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Doohudan Solo



Perlindungan kesehatan dan pemeriksaan untuk ke laikan terbang jamaah tentu sudah dilaksanakan dengan maksimal. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Bambang Harjunanto jamaah kloter 20 bahwa:

“Saya termasuk dikategorikan jamaah dengan risiko tinggi, kolesterol tinggi. Tapi alhamdulillah selama pelaksanaan haji saya tidak mengalami kendala apapun. Kalau tim medis dari kabupaten Alhamdulillah perhatiannya bagus dari pra pemberangkatan haji. Kalau di donohudan ini ketika kami datang kami didampngi kesehatannya disin tinggal cek ulang hasil dari kabupaten, karena dari kabupaten sudah jelas jadi lancar semuanya.”<sup>17</sup>

Peran petugas haji tentu sangat penting dalam perlindungan kesehatan, utamanya ketua kloter yang menjadi koordinator dalam berjalannya rangkaian ibadah haji. Dalam hal ini kesehatan jamaah saat di Arab Saudi memastikan bahwa jamaah merasa aman dan fit. Hal ini pula yang disampaikan oleh Pak Budi Hariyato selaku ketua kelompok terbang 21 SOC bahwa:

---

<sup>16</sup> Wawancara Dr. Bhakti Abdillah Selaku Dokter Poliiklinik Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo,” 12 Juli 2023.

<sup>17</sup> Wawancara Pak Bambang Jamaah Kloter 26,” 12 Juli 2023.

“Mengkoordinir semua petugas termasuk pembimbing ibadah dan kesehatan untuk mendukung agar proses haji dapat dilaksanakan oleh seluruh jamaah haji dengan baik, lancar, efektif tanpa halangan suatu apapun.”<sup>18</sup>

Keberhasilan suatu penyelenggaraan tentu butuh koordinasi dari semua pihak terkait. Hal ini serupa dengan persepsi Ibu Azizah Herawati selaku ketua kelompok terbang 25 SOC bahwa:

“Yang paling penting adalah mengkoordinir, manajemen, membagi tugas, memastikan jamaah aman.”<sup>19</sup>

Kepulangan jamaah haji tentu menjadi penantian dari para keluarga dalam keadaan sehat. Perlindungan kesehatan yang diberikan hingga tiba di debarkasi oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan dan berkoordinir dengan dokter di Poliklinik Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan dr.Bhakti selaku dokter Poliklinik Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo bahwa:

“Menangani semua jamaah yang datang dari arab Saudi yang mengalami gangguan kesehatan, diketahui dari informan dokter TKHK (Tim Kesehatan Haji Kloter) nanti mereka akan lapor ke kita, bahwa ada beberapa jamaah yang perlu penanganan khusus, apakah mereka butuh ambulance atau tidak nanti tim Poli klinik debarkasi akan turun ke lapangan saat pesawat turun, maka itu adalah ranahnya KKP karena itu penerbangan Internasional jadi pertama kali boarding yang memeriksa adalah dokter KKP, kita akan introgasi, verifikasi ke dokter kloternya. Apakah ada kegawat daruratan, demam di atas 38°C yang dimana mengarah merskof atau covid, berapa banyak yang menggunakan kursi roda, atukah ada titipan dari kloter lainnya. Setelah informasi yang kita dapat jika ada beberapa yang sakit maka dokter kloter kami suruh turun juga untuk menandai karena kita tidak tahu jamaah yang harus kita waspada saat turun. Kemudian, ambulance ita sudah siap, jika ada jamaah yang butuh penanganan lebih cepat maka kita dahulukan,

---

<sup>18</sup> Wawancara Pak Budi Hariyanto Selaku Ketua Kloter 21 SOC,” 12 Juli 2023.

<sup>19</sup> Wawancara Ibu Azizah Herawati Selaku Ketua Kloter 25 SOC,” 14 Juli 2023.

kami bawa ke asrama debarkasi. Jadi ada 2 sistem perujukan, pertama bisa jadi dari bandara langsung ke rumah sakit apabila mengancam nyawa coldblue (harus penanganan yang cepat agar nyawanya tertolong) contoh kemarin sempat dari bandara langsung ke RS. Muwardi. Bisa juga kami bawa dahulu ke asrama debarkasi, diobservasi jika setelah di observasi alatnya tidak cukup untuk menanggulangi, kita rujukan ke RS. Muwardi disana rumah sakit tersebut lengkap, tenaga medis lengkap dan alatnya lengkap, pemeriksaan juga lengkap. Tugas kami di debarkasi adalah menjaga agar jamaah saat turun tetap terlindungi kesehatannya. Sakit banyak bisa sakit penurunan kesadaran, sakit karena usia tua, atau sakit yang lain. Biasanya paling banyak untuk sekarang karena suhu panas di Arab yaitu dehidrasi kurangnya asupan, PPOK (Penyakit Paru) ada gangguan di paru-parunya cenderung pada jamaah lansia dengan usia 60 tahun ke atas.”

## 2. Perlindungan Jiwa

Perlindungan jiwa juga tidak kalah penting dalam memberikan perlindungan kepada jamaah haji selama perjalanan ibadah haji dari mulai keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan bahwa PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai penyelenggara asuransi haji pada tahun 2023. Hal serupa disampaikan oleh Pak Ahmadi selaku wakil sekretaris II PPIH Embarkasi Solo bahwa:

“Asuransi jiwa masih sama dengan tahun lalu yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga, asuransi ini meng-cover perlindungan jiwa jamaah dimulai jamaah masuk asrama haji embarkasi hingga jamaah pulang ke debarkasi. Jika terjadi kecelakaan ada perhitungan klaimnya tergantung dari tingkatan yang diderita jamaah.”<sup>20</sup>

Kementerian Agama mencatat pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 dalam data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

---

<sup>20</sup> Wawancara Pak Ahmadi Selaku Wakil Sekretaris II Embarkasi Solo,” 12 Juli 2023

(Siskohat) terdapat 775 jamaah haji yang wafat.<sup>21</sup> Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan mencatat terdapat 119 jamaah haji yang wafat terhitung sampai 4 Agustus 2023, diantaranya sebanyak 108 jamaah haji yang wafat berasal dari Jawa Tengah dan sebanyak 11 jamaah haji yang wafat berasal dari DIY. Terdapat 1 Jamaah haji asal Cilacap yang meninggal dunia di embarkasi, terdapat 1 jamaah wafat (di pesawat) saat keberangkatan, sebanyak 118 jamaah haji wafat di Arab Saudi, sebanyak 3 jamaah haji wafat (di pesawat) saat pemulangan.

Tabel 3. 5  
Faktor Jamaah Meninggal Dunia

NO	Sebab wafat	DIY	Jateng	Total
1	Cardiogenic Shock	2	25	27
2	Cardiovascular Diseases	3	19	22
3	Cerebrovascular Diseases		3	3
4	Certain Infectious and parasite		1	1
5	Circulatory Diseases		2	2
6	Digestive Diseases		1	1
7	Endocrine, nutritional and met		1	1
8	External causes of morbidity a		3	3
9	Injury, poisoning and certain		2	2
10	Malignant Neoplasms (cancers)	1		1
11	Respiratory Diseases	2	15	17
12	Septic Shock	3	32	35
13	Shock Hypovolemic		4	4
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>108</b>	<b>119</b>

Menunjukkan dari data di atas bahwa jamaah haji dari Asrama Haji Embarkasi Debarkasi sebab kematian terbesar oleh *Septic Shock*. *Septic* (Sepsis) merupakan keadaan kegawatdaruratan medis dimana imun sistemik di tubuh berespon terhadap mekanisme infeksius dalam tubuh yang mampu menyebabkan disfungsi organ fatal dan dapat menyebabkan

<sup>21</sup> Jamaah-Haji-Meninggal-Kemenko-Pmk-Minta-Ada-Pemeriksaan-Kesehatan-Jamaah-Pada-Haji-2024,” accessed September 16, 2023, <https://www.jawapos.com/haji-2023/012752976/775-jamaah-haji-meninggal-kemenko-pmk-minta-ada-pemeriksaan-kesehatan-jamaah-pada-haji-2024>.

kematian. *Shock* (Syok) merupakan kegagalan sirkulasi yang bisa mengancam jiwa dengan ditandai perfusi jaringan yang tidak adekuat.<sup>22</sup> Penyebab syok septik adalah infeksi yang akan menyebabkan sepsis dan kemudian bisa berkembang menjadi syok septik. Sebagian besar infeksi yang umum berasal dari bakteri, tetapi jamur dan virus dapat pula menyebabkan infeksi dan sepsis. Umumnya infeksi dimula di paru-paru, perut atau kandung kemih.<sup>23</sup>

Data di atas menunjukan bahwa *Cardiogenic Shock* menjadi urutan kedua penyebab kematian sebanyak 27 jamaah, sebanyak 2 jamaah berasal dari DIY dan sebanyak 25 jamaah berasal dari Jawa Tengah. *Cardiogenic Shock* (Syok Kardiogenik) adalah suatu keadaan medis yang ditandai dengan menurunnya curah jantung diakibatkan kegagalan system sirkulasi yang menyebabkan hipoerfusi pada jaringan. Syok kardiogenik disebabkan oleh kerusakan pericardim atau miokardium, gangguan pada katup jantung dan gangguan system konduksi jantung.<sup>24</sup>

Tabel 3. 6  
Aspek Manajemen Perlindungan Jiwa, Kecelakaan

NO	Aspek Manajemen	Keterangan
1	Regulasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> <li>2. PMA Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah</li> </ol>
2	SOP (Standar Operasional Prosedur)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan klaim asuransi kematian/kecelakaan</li> <li>2. Verifikasi berkas pengajuan</li> <li>3. Upload data klaim Asuransai Kematian/kecelakaan jamaah haji melalui aplikasi</li> <li>4. Verifikasi berkas pengajuan klaim</li> </ol>

<sup>22</sup> Afidatul Umroh, "Tatalaksana Syok Septik," *Jurnal Penelitian Perawat Profesional* 2 (2020): 362.

<sup>23</sup> "Jamaah-Haji-Meninggal-Kemenko-Pmk-Minta-Ada-Pemeriksaan-Kesehatan-Jamaah-Pada-Haji-2024," accessed September 16, 2023, <https://www.jawapos.com/haji-2023/012752976/775-jamaah-haji-meninggal-kemenko-pmk-minta-ada-pemeriksaan-kesehatan-jamaah-pada-haji-2024>.

<sup>24</sup> Raden dan Zubaidah Hehanussa Hasanusi, "Manajemen Syok Kardiogenik Berulang Pada Anak Dengan Penyakit Jantung Rematik:Laporan Kasus," *Maulucca Medica* 15 (2022): 159.

		<p>Asuransi Kematian/kecelakaan jamaah haji melalui aplikasi</p> <p>5. Pembayaran klaim Asuransi Kematian/kecelakaan jamaah haji</p> <p>6. Proses pentransferan klaim melalui rekening jamaah haji</p> <p>7. Klaim masuk rekening jamaah haji</p> <p>8. Penerima ke rekening jamaah haji</p>
3	<b>Implementasi</b>	<p>PERSYARATAN KLAIM ASURANSI JIWA DAN KECELAKAAN JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 1444H/2023M</p> <p>PERSYARATAN KLAIM BAGI JEMAAH HAJI REGULER</p> <p>A. Meninggal dunia/wafat/Ghaib di Arab Saudi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Pengajuan Klaim dari KEMENAG sebagai pengganti Formulir Pengajuan Klaim dari PENYEDIA;</li> <li>2. Surat Keterangan Kematian (SKK) yang dikeluarkan oleh kantor perwakilan Indonesia di Jeddah, Arab Saudi;</li> <li>3. Dalam hal meninggal dunia/wafat akibat kecelakaan, disertakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh kantor perwakilan Indonesia di Jeddah, Arab Saudi;</li> <li>4. <i>Print Out data base</i> Siskohat yang memuat identitas Jemaah Haji Reguler yang meninggal dunia/wafat;</li> <li>5. Khusus Jemaah Haji Reguler Ghaib cukup mengajukan Surat Keterangan yang dikeluarkan Kantor Perwakilan Indonesia di Jeddah, Arab Saudi;</li> </ol> <p>B. Meninggal dunia/wafat di Tanah Air :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Pengajuan Klaim dari KEMENAG sebagai pengganti Formulir Pengajuan Klaim dari PENYEDIA;</li> <li>2. Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) Asli;</li> <li>3. Surat Keterangan Kematian yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Berita acara pemeriksaan kecelakaan dari kepolisian setempat (tempat kejadian kecelakaan) bila meninggal dunia/wafat di tanah air dikarenakan kecelakaan;</li> <li>5. Surat Keterangan dari dokter apabila meninggal di rumah sakit;</li> <li>6. Resume medis (copy) yang mencantumkan tanggal masuk dan keluar rumah sakit yang dilegalisir rumah sakit jemaah dirawat;</li> <li>7. Kronologis kematian yang dibuat oleh ahli waris atau petugas yang mengetahui kejadian diketahui oleh pejabat yang berwenang dari KEMENAG;</li> <li>8. Foto copy paspor/KTP/SIM/KK;</li> <li>9. <i>Print Out Data Base</i> Siskohat yang memuat identitas Jemaah Haji Reguler yang meninggal dunia/wafat;</li> </ol> <p>C. Meninggal dunia/wafat dipesawat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Pengajuan Klaim dari KEMENAG sebagai pengganti Formulir Pengajuan Klaim dari PENYEDIA;</li> <li>2. Surat Keterangan Kematian (SKK) yang dikeluarkan oleh kantor perwakilan Indonesia di Jeddah, Arab Saudi atau oleh pejabat yang berwenang di Indonesia apabila jemaah meninggal dunia/wafat menuju ke tanah air;</li> <li>3. <i>Print Out Data Base</i> Siskohat yang memuat identitas Jemaah Haji Reguler yang meninggal dunia/wafat.</li> </ol> <p>D. Cacat tetap total / sebagian akibat kecelakaan selama ibadah haji :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Pengajuan Klaim dari KEMENAG sebagai pengganti Formulir Pengajuan Klaim dari PENYEDIA;</li> <li>2. Surat SPMA Asli apabila kecelakaan sebelum keberangkatan;</li> </ol>
4	<b>Resiko</b>	<p>Terdapat resiko-resiko yang ditemui terkait perlindungan jiwa dan kecelakaan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan. Jamaah yang dikategorikan dalam risti (risiko tinggi) sebanyak 28.603 jamaah.</p>

### 3. Perlindungan Kewarganegaraan

Kementerian Agama memiliki tugas nasional yaitu sebagai koordinator penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama dengan begitu bekerjasama dengan instansi/kementerian yang terkait dalam undang-undang memandatkan kepada Kementerian Agama untuk mempersiapkan dokumen jamaah haji yang akan digunakan di Tanah Air maupun Arab Saudi. Pembentukan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama untuk melakukan tugas teknis

ini, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan begitu membagi ke dalam beberapa Direktorat tugas tersebut. Salah satunya adalah Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri yang mengelola dokumen Jemaah haji regular yaitu Subdirektrat Dokumen dan Perlengkapan Haji.

Pengelolaan dokumen Jemaah haji yang diurus secara teknis oleh Subdirektorat Dokumen dan Perlengkapan Haji da dibantu dengan pihak Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota maupun yang ada di Provinsi. Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan langkah pengumpulan persyaratan pengurusan paspor secara kolektif untuk dilimpahkan kepada pihak keimigrasian sebagai penerbitan paspor, kemudian dilakukan pengecekan data jemaah oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan paspor yang telah dikumpulkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan dilimpahkan ke pihak Kantor Kementerian Agama Provinsi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Saeful Anwar selaku wakil kepala bidang dokumen di PPIH embarkasi bahwa:

“Bidang Dokumen memilki tugas yaitu pertama.pembentukan kloter, jadi pembentukan pra manifest yaitu pembentukan kelompok terbang dari nomor urut 1 sampai 360 di dalamnya termasuk karu dan karom. Kedua, rekues visa, jadi kita mintakan visa ke kedutaan Arab Saudi. Ketiga, mencetak visa. Keempat, membagi visa ke masing-masing bidang, setiap bidang memiliki pra manifest masing masing.”<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Wawancara Dengan Pak Saeful Anwar Selaku Wakil Kepala Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo,” 12 Juli 2023.

Gambar 3 2  
Wawancara dengan Wakil Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Solo



Dokumen jamaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan diterima Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, kemudian dilakukan pula proses pengecekan data dokumen Jemaah haji dan proses scan dokumen untuk di upload ke dalam data SISKOHAT. Paspur dan visa yang diserahkan Kantor Kementerian Agama Provinsi akan diterima PPIH Embarkasi selanjutnya siap untuk dibagikan kepada jamaah haji di Embarkasi. Gelang identitas jamaah haji yang sesuai dengan kloternya saat jamaah akan berangkat ke Bandara.<sup>26</sup> Perlindungan terhadap dokumen jamaah haji dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan, bidang dokumen memberikan perlindungan kepada jamaah dari pra keberangkatan di Embarkasi Donohudan Solo. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Saeful Anwar selaku wakil kepala bidang dokumen di PPIH embarkasi bahwa:

---

<sup>26</sup> Ricka Tasya Ambiya, “Manajemen Pengelolaan Dokumen Jemaah Haji Pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 90.

“Untuk pra pemberangkatan, setelah pra manifest sudah jadi paspor akan diserahkan ke tim garuda untuk cetak tiket terbang. Lalu, dimasukan ke imigrasi untuk di seen bahwa jamaah itu akan masuk ke Arab Saudi.”<sup>27</sup>

Adanya perlindungan kewarganegaran berupa dokumen sebagai identitas jamaah diberikan dari keberangkatan hingga kepulangan ke Tanah Air. Saat kepulangan jamaah haji tugas bidang dokumen ketika jamaah haji sampai di debarkasi melakukan cek kembali dokumen jamaah saat tiba di bandara Adi Soemarmo. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Saeful Anwar selaku wakil kepala bidang dokumen PPIH Embarkasi Solo bahwa:

“Untuk kepulangan sebelum jamaah turun dari pesawat paspor itu dikumpulkan oleh tim maskapai, setelah jamaah turun tim dokumen datang untuk mengambil dokumen tersebut, kemudian dokumen tersebut akan kami seleksi dengan pra manifestnya. Lalu, kami bawa ke imigrasi di bandara untuk seen paspor untuk menyatakan bahwa jamaah sudah sampai di Indonesia. Setelah itu paspor dibawa ke debarkasi untuk dihitung jumlahnya, lalu diserahkan kembali ke petugas daerah untuk dibagikan ke jamaah kabupaten/kota.”<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> “Wawancara Dengan Pak Saeful Anwar Selaku Wakil Kepala Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo.” 12 Juli 2023

<sup>28</sup> Wawancara Dengan Pak Saeful Anwar Selaku Wakil Kepala Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo.”

Gambar 3 3  
Pengumpulan Dokumen Jamaah Oleh Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Solo



#### 4. Perlindungan keamanan

Penyelenggaraan ibadah haji yang memerlukan waktu tidak sebentar tentu jamaah haji dan petugas membawa perbekalan dan barang bawaan dari tanah air. Hal ini dijelaskan dalam undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 41 ayat 2 bagian keamanan yang dimaksud dengan perlindungan keamanan adalah keamanan fisik, keselamatan jiwa dan keamanan barang bawaan<sup>29</sup>. Hal yang serupa diungkapkan oleh Pak Ahmadi selaku wakil sekretaris II PPIH Embarkasi Solo bahwa:

“Untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan saat penerbangan. Ketentuan dari perusahaan penerbangan memberikan tas kabin yang dapat diisi dengan maksimal 7 Kilogram, tas bagasi yang dapat diisi dengan berat maksimal 32 Kilogram dan tas paspor”<sup>30</sup>

Tetapi ada juga jamaah yang mengalami kendala dalam hal barang bawasanya. Hal ini disampaikan oleh Bu Sunariyah kloter 29 SOC dalam hasil wawancara yang menyatakan:

“Sempat ketinggalan barang, tapi itu karena kesalahan sendiri saat di Jeddah waktu penimbangan barang itu seharusnya di ambil lagi

---

<sup>29</sup> “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah”.

<sup>30</sup> “Wawancara Pak Ahmadi Selaku Wakil Sekretaris II Embarkasi Solo.”

tapi karena lansia Ibu saya jadi tidak diambil lagi, karena saya dengan beliau tidak bareng, beliau dengan kursi roda dan saya sendiri.”<sup>31</sup>

Hal serupa berkaitan dengan kendala dengan barang bawaan dialami oleh Bu Iva Ulmilla dari kloter 25 menyampaikan bahwa:

“Saat pertama kali datang kita agak kerepotan karena koordinasi kopernya itu kurang baik, karena kita terbagi menjadi 2 hotel jadi ketuker-tuker sampai besoknya baru ketemu kopernya”<sup>32</sup>

Petugas haji utamanya ketua kloter sebagai koordinator dalam satu kelompok terbang memberikan keamanan dan melaporkan ketika jamaah haji mengalami kendala-kendala terhadap barang bawaannya. Hal ini diungkapkan oleh Pak Kaerudin selaku ketua kloter 29 SOC bahwa:

“Beberapa kali kehilangan seperti kursi roda, kemudian tas tentang tapi Alhamdulillah sudah bisa kami temukan dengan bantuan panitia dari Arab Saudi. Antisipasi yang dapat dilakukan adalah ketika masuk ke bus dipastikan semua sudah masuk ke bus.”<sup>33</sup>

Hal yang sama dijelaskan oleh Bu Azizah Herawati selaku ketua kelompok terbang 25 SOC bahwa:

“Diawal sering tertukar karena banyak lansia yang dimensia sudah beberapa hari kok koper belum dibuka. Dan ada beberapa orang yang mengambil barang orang dikira barang milik dia.”<sup>34</sup>

Perlindungan keamanan yang dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan dalam proses operasional pelaksanaan ibadah haji. Perlindungan keamanan dilakukan oleh Polresta, Polsek, Kodim dan Koramil yang ditunjuk untuk bekerjasama dengan PPIH

---

<sup>31</sup> “Wawancara Bu Sunariyah Jamaah Haji Kloter 29 SOC,”.

<sup>32</sup> “Wawancara Bu Iva Ulmilla Jamah Haji Kloter 25 SOC,”.

<sup>33</sup> “Wawancara Pak Kaerudin Selaku Ketua Kloter 29 SOC,” .

<sup>34</sup> “Wawancara Bu Azizah Herawati Selaku Ketua Kloter 25 SOC,”.

Embarkasi. Dtunjuknya aparat tersebut untuk menciptakan suasana yang kondusif serta melakukan penjagaan dan pengawasan dilingkungan Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Imam Buchori selaku plt Kepala Bidang PHU Jawa Tengah bahwa:

“Dalam PPIH terdapat LINJAM (Lindungan Jamaah) terdiri dari PPIH Embarkasi, TNI dan Polri. Yang betugas memberikan perlindungan keamanan yang sehingga jamaah haji di Asrama Haji merasa aman, nyaman dan tentram.”<sup>35</sup>

## **B. Studi Evaluasi Manajemen Perlindungan Jamaah Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo**

Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2023/1444 H telah berakhir. Dalam operasional atau penyelenggaraan ibadah haji tersebut tentu akan menjadi bahan evaluasi pada penyelenggaraan untuk tahun-tahun berikutnya. Meski banyak jamaah haji yang menyampaikan bahwa merasa puas dengan pelayanan, perlindungan dan pembinaan yang telah diberikan. Kantor wilayah kementerian agama provinsi Jawa Tengah serta instansi yang terlibat melakukan rapat guna membahas evaluasi penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo seperti pelayanan, perlindungan dan pembinaan. Evaluasi yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo dalam beberapa aspek utamanya yang akan peneliti angkat terkait perlindungan kepada jamaah seperti dokumen haji, perlindungan saat pemberangkatan dan pemulangan, pemeriksaan kesehatan jamaah haji, dan barang bawaan jamaah.

Dokumen jamaah haji yang telah dipersiapkan seperti paspor, visa dan dokumen kesehatan, seperti dokumen bukti istitha'ah kartu kesehatan

---

<sup>35</sup> “Wawancara Dengan Pak Imam Buchori Selaku Plt Kepala Bidang PHU Jawa Tengah,”.

jemaah haji (KKJH), dokumen vaksin, dan bukti pemeriksaan wanita usia subur. Calon jemaah haji dalam pembuatan visa saat ini dapat menggunakan aplikasi Saudi visa Bio. Aplikasi ini dapat diunduh via *playstore*, calon jemaah haji mendaftar perekaman biometric dengan memasukkan email. Kemudian email tersebut diverifikasi, calon jemaah haji selanjutnya melakukan perekaman biometric wajah, foto paspor dan sidik jari. Penerapan aplikasi ini kepada seluruh jemaah haji Indonesia tahun 2023 M/1444 H, bertujuan untuk memberikan akses yang mudah dan kecepatan dalam pemeriksaan jemaah haji saat tiba di bandara Arab Saudi, melalui aplikasi biovisa ini calon jemaah haji mampu melakukan pendaftaran secara mandiri. Aplikasi tersebut tentu tidak luput dari evaluasi Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo, aplikasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pada calon jemaah haji, ternyata butuh perbaikan sebagai upaya agar dipergunakan dengan lebih maksimal. Hal ini disampaikan oleh Pak Syaiful Ajib selaku satgas PPIH Embarkasi Solo bidang dokumen bahwa:

“Pada saat evaluasi terkait dokumen jemaah haji yaitu pemberlakuan Biovisa sebagai salah satu persyaratan penerbitan visa, sementara aplikasi biovisa sering eror, susah diakses melalui Hp dengan spec rendah dan sering salah membaca data paspor.”<sup>36</sup>

Handphone yang digunakan rekam biometric tidak semuanya bisa. Adanya beberapa persyaratan seperti memori minimal 28 GB, spesifikasi *random access memory* (RAM) dan aplikasi khusus. Kemudian, scan wajah juga adakalanya menemui kesulitan teridentifikasi untuk calon jemaah haji lanjut usia.

Selain permasalahan Biovisa, tas yang digunakan pada haji tahun ini berbeda dengan tahun 2022. Tas yang digunakan pada tahun ini lebih

---

<sup>36</sup> “Wawancara Dengan Pak Syaiful Ajib Selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Dokumen,” .

besar dan tidak transparan, yang turut menjadi bahan evaluasi. seperti yang disampaikan oleh Pak Saeful Anwar selaku wakil kepala bidang dokumen PPIH Embarkasi Solo bahwa:

“Hambatan diantaranya tahun ini yaitu, terkadang masih ada kesalahan mengambil tas karena jenis tas paspor yang tahun 2022 dengan tahun 2023 itu berbeda. Saat tahun 2022 paspor di letakkan di depan terdapat tas transnparan tetapi tanhun 2023 ini tidak ada. Jadi tas paspor ini terlalu besar jadi jamaah terlalu banyak menyimpan barang selain fungsinya itu sebagai tas paspor. Jadi kadang tas paspor jamaah ini terlalu penuh jadi ketika mengambil dokumen itu kesusahan. Padahal tas tersebut isinya ada *living lost*, dokumen-dokumen penting lainnya. Malah terkadang diisi baju, handuk, pasta gigi, minuman yang menyebabkan tidak safety lagi.”

Selanjutnya evaluasi barang bawaan jamaah, yang dimaksudkan perlindungan keamanan yang dijelaskan dalam undang-undang Nomor 8 tahun 2019 yaitu keamanan fisik, keamanan barang bawaan dan keselamatan jiwa. Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Doohudan Solo telah memberikan himbauan kepada jamaah haji untuk mematuhi batas maksimal berat barang bawaan, meski sudah dihimbau terkait barang bawaan, namun masih terdapat jamaah yang membawa melebihi kapasitas yang ditentukan. Hal ini dijelaskan pula oleh Pak Syaiful Ajib dalam hasil rapat evaluasi yang dilakukan bahwa:

“Masih banyak ditemukan jamaah yang membawa barang-barang yang dilarang demi keselamatan penerbangan, termasuk air zam-zam”<sup>37</sup>

Himbauan terkait barang bawaan juga banyak dipatuhi oleh jamaah haji, saat keberangkatan dan kepulangan banyak jamaah yang ketakutan dengan barangbawaannya jika melebihi berat maksimal yang telah ditetapkan. Terdapat jamaah yang mengurangi barang bawaan, hal ini

---

<sup>37</sup> “Wawancara Dengan Pak Syaiful Ajib Selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Dokumen.”

serupa oleh Bu Setiana Dewi mengalami hambatan saat sebelum keberangkatan di Embarkasi bahwa:

“Mungkin karena ketakutan jamaah sendiri dengan barang bawaan. Karena koper harus 7 kg yang kecil akhirnya ada yang barangnya ketinggalan dirumah karena ketakutan overbagasi.”<sup>38</sup>

Istitha'ah kesehatan jamaah haji menjadi hal yang sangat penting mengingat bahwa haji menjadi ibadah yang memerlukan kesehatan fisik dan tubuh yang fit. Penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo masih menggunakan permenkes Nomor 15 tahun 2016 menjelaskan tahapan pembinaan dan pemeriksaan kesehatan kepada jamaah haji untuk tercapainya istitha'ah kesehatan. Proses pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dimulai sejak calon jamaah haji mendaftarkan diri. Pelaksanaannya dimulai di Puskesmas atau rumah sakit di kabupaten/kota yang menjadi tanggungjawab tim penyelenggara kesehatan haji. Hasil evaluasi Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo terkait perlindungan kesehatan perlu adanya penguatan kesehatan berkaitan dengan Istithaah kesehatan jamaah haji.

---

<sup>38</sup> “Wawancara Dengan Bu Setiana Dewi Jamaah Kelompok Terbang 21 SOC,”.

## BAB IV

### ANALISIS DATA PERLINDUNGAN JAMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI-DEBARKASI DONOHUDAN SOLO

#### A. Analisis Bentuk Perlindungan Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo

Berdasarkan hasil wawancara pada data penelitian dari bab III, peneliti menemukan beberapa bentuk perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo. Bentuk-bentuk perlindungan tersebut terangkum sebagai berikut:

##### 1. Perlindungan Warga Negara

Menurut Aristoteles warga negara adalah semua manusia yang menjadi bagian struktur politik yang terdiri dari bagian-bagian untuk membentuk negara. Konteks pemikiran Aristoteles warga negara dalam hal ini tidak termasuk mereka kaum mekanik dan petani. Bagi Aristoteles yang berhak menyandang kedudukan warga negara hanyalah mereka yang mempunyai kemampuan untuk dapat berpartisipasi dalam politik dengan memiliki pola pikir berpolitik.<sup>1</sup> Menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 26 ayat (1) yang dimaksudkan warga negara adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara. Bangsa Indonesia terdiri dari berbagai macam suku, ras, budaya dan agama.<sup>2</sup> Bagi warga negara yang menganut agama Islam maka dengan begitu mereka berkewajiban untuk menjalankan rukun-rukun Islam sesuai dengan syari'at yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW. berpedoman pada Al-quran dan hadis. Perlindungan diberikan saat embarkasi, selama perjalanan hingga kepulangan ke Tanah Air. Perlindungan tersebut seperti

---

<sup>1</sup> Raimundus Bulet Namang, "Negara Dan Warga Negara Prespektif Aristoteles," *Jurnal Ilmiah Dinamika* 4 (2020): 250.

<sup>2</sup> "Undang-Undang Dasar Republik Indonesia," 1945.

perlindungan sebagai warga negara berupa dokumen paspor dan dokumen lainnya yang diperlukan.<sup>3</sup>

Rukun Islam ke-5 merupakan ibadah haji ke Baitullah. Hal tersebut berarti mengunjungi ke tanah suci (Baitullah) untuk melaksanakan proses ibadah sesuai dengan syarat, waktu dan rukun yang telah ditentukan. Sebagai warga negara di luar Arab Saudi yang akan menjalankan ibadah haji diperlukan dokumen-dokumen untuk mengunjungi negara yang akan dituju. Tanggungjawab pemerintah terhadap penyelenggaraan ibadah haji telah jelas di dalam undang-undang Nomor 8 tahun 2019 yang sebelumnya undang-undang Nomor 13 tahun 2008. Diantaranya terkait perlindungan kewarga negara di luar negeri yaitu berupa visa, paspor dan dokumen lainnya.<sup>4</sup>

Dokumen haji didefinisikan oleh Kementerian Agama adalah data yang memuat identitas jamaah haji yang dipergunakan untuk persyaratan atau kebutuhan perjalanan ibadah haji. Dokumen resmi berupa paspor, visa atau dokumen perjalanan lainnya untuk jamaah haji disebut dengan dokumen perjalanan haji. Selanjutnya dalam manajemen dokumen jamaah dimulai dengan perencanaan pengelolaan dokumen haji, perencanaan yang dilakukan dalam dokumen haji ini dilakukan dengan sangat teliti karena apabila terjadi kekeliruan dalam pengurusan visa maupun paspor maka akan mengganggu *fluensi* jamaah dengan begitu perlunya perbaikan data jamaah yang akan menghabiskan banyak waktu. Perencanaan yang dirumuskan haruslah sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah undangundang Nomor 28 Tahun 2021 tentang pedoman penyelesaian Dokumen Haji Reguler Berbasis E-

---

<sup>3</sup> Anasom dan Hasyim Hasanah, *Guiding Manasik Haji: Sertifikasi Pembimbing Profesional* (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), 123.

<sup>4</sup> “Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.”

Visa untuk terwujudnya perencanaan dengan baik bagi pihak-pihak terkait yang mengurus.<sup>5</sup>

Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo menjadi tahap akhir dalam proses dokumen jamaah haji. Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mengirimkan paspor dan visa kepada PPIH Embarkasi yang kemudian siap untuk diserahkan kepada calon jamaah haji di Embarkasi. Selain paspor PPIH Embarkasi membagikan pula gelang identitas jamaah haji sesuai dengan kelompok terbang ketika jamaah akan berangkat menuju bandara. Penyerahan paspor jamaah haji dan telah mendapatkan visa dari Arab Saudi, selanjutnya jamaah akan mendapatkan Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA) dengan begitu calon jamaah haji akan masuk asrama haji.<sup>6</sup>

Menurut penuturan Pak Ahmadi bahwa ketika calon jamaah haji masuk Asrama Haji Embarkasi Donohudan melakukan check-in, prosedur *X-Ray* dan peimbangan barang bawaan. Setelah calon jamaah haji melakukan rangkaian proses tersebut dan memberikan bukti setoran lunas BIPIH, dokumen-dokumen tersebut akan diserahkan ke angkasa pura. Perusahaan penerbangan melakukan pengecekan ulang data calon jamaah haji yang nantinya akan diserahkan kepada pihak imigrasi untuk mendapatkan izin pergi ke Arab Saudi. Paspor akan diserahkan kepada perusahaan penerbangan dari pihak imigrasi setelah mendapatkan izin. Setelah proses mencetak tiket pesawat dan boarding pass maka paspor akan diserahkan kembali kepada jamaah.

Berkaitan dengan dokumen jamaah haji berupa paspor beberapa jamaah yang mengaku tidak mengalami hambatan-hambatan dari proses awal pembuatan hingga berakhirnya prosesi ibadah haji. Jamaah asal

---

<sup>5</sup> “Keputusan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyelesaian Dokumen Haji Reguler Berbasis E-Visa.”

<sup>6</sup> “Wawancara Pak Ahmadi Selaku Sekretaris II PPIH Embarkasi Solo.”

Wonosobo Bu Setiana Dewi menyampaikan, saya tidak mengalami hambatan terkait paspor, kalau tahun ini kan beda dengan tahun lalu. Tahun ini paspor selalu dikumpulkan jamaah tidak pegang paspor. Hal yang sama diungkapkan oleh wakil bidang dokumen PPIH Embarkasi Solo bahwa, untuk edukasi ketika jamaah akan take off dari sini, jadi maksimal 2 jam sebelum berangkat ke bandara paspor akan di bagi. Di paspor akan di bagi sesuai dengan nomor urut pra manifest jadi dipanggil satu-satu, sebelum di panggil satu-satu akan di edukasikan bahwa ini namanya paspor dan tidak boleh hilang, di dalamnya itu terdapat *fotocopy* visa. Lalu, saat dibagikan jamaah itu langsung dimasukkan kedalam tas paspor untuk disimpan.

## 2. Perlindungan Keamanan

Perlindungan keamanan juga tidak kalah penting dalam memberikan perlindungan kepada jamaah haji selama di Asrama Haji Donohudan. Jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji tentu berharap mendapatkan perlindungan serta keamanan dari awal keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. Dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji berkaitan dengan keamanan yang mencakup keamanan fisik, barang bawaan dan keselamatan jiwa. Pemerintah daerah berperan sebagai penual layanan publik, sedangkan jamaah haji sebagai konsumen jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji ini.<sup>7</sup> Tentu jamaah haji berhak mendapatkan perlindungan konsumen, dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.<sup>8</sup> Jamaah haji selaku konsumen mendapat perlindungan keamanan dari mulai di Embarkasi hingga kepulangan ke tanah air. Kedatangan jamaah di Asrama Haji Embarkasi Debarakasi Donohudan

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

<sup>8</sup> “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,”.

turun dari bus di arahkan menuju Gedung Jeddah dengan membawa barang bawaan berupa tas tenteng. Setelah melakukan rangkaian kegiatan di Gedung Jeddah kemudian calon jamaah haji dapat mendaftarkan barang bawaan khusus yang bawa seperti kursi roda, kamera atau barang berharga lainnya di meja bea cukai. Barang bawaan jamaah selanjutnya akan diperiksa di Gedung Muzdalifah melalui X-Ray. Jika terdapat barang terlarang didalam penerbangan (air, korek api, pisau dan lainnya) maka akan diambil oleh pihak petugas X-Ray dan dititipkan kepada petugas dari daerah. Jika tidak terdapat barang yang terlarang dalam penerbangan maka jamaah akan diarahkan ke Gedung Muzdalifah sesuai dengan kelompok terbang dan nomor urut rombongan.<sup>9</sup>

### 3. Perlindungan Jiwa

Perlindungan merupakan suatu hak yang dimiliki jamaah haji dalam menunaikan ibadah di tanah suci. Seluruhnya terfasilitasi melalui cara perlindungan asuransi. Asuransi jiwa adalah asuransi yang diperuntukan untuk jamaah haji dan petugas haji sebagai perlindungan jaminan asuransi apabila jamaah haji atau petugas haji meninggal dunia biasa dan bukan dikarenakan kecelakaan, meninggal dikarenakan kecelakaan dan mengalami cacat tetap total atau cacat sebagian dikarenakan kecelakaan dalam masa asuransi. Bentuk asuransi dan besaran pertanggung jawaban paling sedikitnya sebesar BIPIH dimulai masa pertanggung jawaban asuransi dari jamaah sampai di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo sampai dengan pemulangan jamaah sampai di debarkasi. Ketentuan dari masa pertanggung jawaban tidak dapat berlaku bagi jamaah haji maupun petugas haji yang meninggal melewati masa operasional haji setelah sakit dan dirawat di Arab Saudi.

---

<sup>9</sup> "Dokumen Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan,".

Kementerian Agama dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan perusahaan jasa asuransi syariah. Seperti tahun-tahun sebelumnya PT Asuransi Takaful Keluarga menjadi partner asuransi jiwa dan kecelakaan jika terjadi risiko pada saat melakukan ibadah haji bagi jamaah. Hal ini Pak Nur Ali Iman Selaku Head Claim Non Management PT Asuransi Takaful Keluarga menyampaikan bahwa:

*Coverage* asuransi jamaah haji dimulai pada saat jamaah haji masuk asrama sampai dengan kepulangan di debarkasi. *Coverage* asuransi dapat dilakukan jika terjadi risiko meninggal dunia murni (alami) dan meninggal dunia disebabkan karena kecelakaan, adapula cacat tetap total yang disebabkan karena kecelakaan, cacat tetap sebagian yang disebabkan oleh kecelakaan. Pertanggung jawaban yang diberikan sebesar BIPIH kepada jamaah haji yang meninggal dunia murni (alami), pertanggung jawaban sebesar 200 % atau dua kali besaran Bipih jika jamaah meninggal dunia disebabkan oleh kecelakaan. Jamaah haji yang mengalami cacat tetap yang diakibatkan kecelakaan diberikan pertanggung jawaban dengan besaran yang bervariasi antara 2,5% sampai 100% Bipih. Uang pertanggung jawaban yang diberikan untuk cacat tetap total terdapat 6 kategori yang akan di coverage sebesar 100% Bipih. Pertama, kehilangan atas fungsi kedua buah tangan, kehilangan fungsi atas kedua kaki, kehilangan fungsi atas kedua buah mata, kehilangan atas fungsi satu tangan dan satu kaki, kehilangan atas fungsi satu tangan dan satu mata, kehilangan atas fungsi satu kaki dan satu mata, kehilangan fungsi atas kedua pendengaran.<sup>10</sup>

#### 4. Perlindungan Kesehatan

Pada dasarnya manusia mengharapkan kehidupan yang bahagia, tenang, tentram dan sehat. Islam adalah agama yang mengatur semua

---

<sup>10</sup> “Wawancara Pak Nur Ali Iman Selaku Head Claim Non Management PT Asuransi Takaful Keluarga,”.

aspek kehidupan umat manusia termasuk kesehatan. Kesehatan menjadi salah satu aspek penting bagi keberlangsungan kehidupan manusia sebab dengan kondisi yang sehat, manusia dapat menjalankan aktivitas dengan nyaman. Undang-undang Nomor 23 tahun 1992 menjelaskan bahwa sehat merupakan keadaan sejahtera dari jiwa (rohani), badan (jasmani) dan keadaan sosial yang mungkin setiap orang dapat hidup produktif secara ekonomi dan sosial.<sup>11</sup> Perlindungan kesehatan haji selalu diawasi dari pra keberangkatan hingga kepulangan jamaah haji agar tidak menghambat proses ibadah haji jamaah utamanya terkait dengan perbedaan iklim cuaca di Arab Saudi.<sup>12</sup>

Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo dalam memberikan perlindungan kesehatan dengan asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan adalah asuransi yang disebabkan oleh suatu penyakit juga menanggung biaya dalam proses perawatan. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji mengikut Permenkes nomor 15 tahun 2016, pemeriksaan kesehatan tahap pertama dilaksanakan di puskesmas/klinik yang telah ditentukan sebagai fasilitas kesehatan untuk jamaah haji. Pemeriksaan tahap awal ini sebagai upaya untuk mengidentifikasi status kesehatan jamaah sebagai prediksi, karakterisasi dan penetapan cara eliminasi faktor risiko kesehatan.<sup>13</sup> Maksud dari pemeriksaan pertama agar penyelenggara ibadah haji dari kabupaten/kota mampu mengetahui faktor risiko dan standar faktor risiko kesehatan pada jamaah haji agar dapat dicegah atau dikendalikan. Pemeriksaan tahap pertama mencakup anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, diagnose, penetapan tingkat risiko kesehatan dan rekomendasi tindaklanjut/saran.

---

<sup>11</sup> “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan,”.

<sup>12</sup> Abdul Sattar dan Hasyim Hasanah dan Ali Murtadho dan Vina Darissuraya, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif* (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), 131.

<sup>13</sup> “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Kesehatan Haji,”.

Pemeriksaan kesehatan tahap kedua adalah pemeriksaan yang akan dilakukan paling lamanya tiga bulan pra masa keberangkatan jamaah haji. Hasil pemeriksaan kesehatan jamaah haji adalah penentuan istithaah dan sebenarnya sudah dapat diperkirakan ketika calon jamaah haji melaksanakan program pembinaan kesehatan di masa tunggu. Penetapan istithaah kesehatan jamaah haji mengacu pada hukum Fiqih Islam, istithaah merupakan salah satu bagian dari syarat wajib dalam melaksanakan ibadah haji. Dengan begitu, hasil pemeriksaan kesehatan tahap kedua (penetapan istithaah) menggunakan penamaan “memenuhi syarat” atau “tidak memenuhi syarat”.

Pemeriksaan tahap ketiga dilakukan sebagai penetapan status kesehatan jamaah haji laik terbang atau tidak laik terbang. Mengacu pada peraturan kesehatan internasional dan standar keselamatan penerbangan internasional. Bentuk tanggungjawab pemerintah dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada jamaah haji. Perlindungan kesehatan dilakukan dengan pemeriksaan, pemeliharaan dan perawatan kesehatan calon jamaah haji guna menjaga jamaah haji tetap dalam keadaan fit dan sehat. Saat pra keberangkatan dilakukan pengecekan akhir kesehatan oleh tim KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) sebagai bagian bidang kesehatan PPIH Embarkasi Solo dapat berkoordinasi dengan dokter penerbangan atau dokter ahli di rumah sakit rujukan yang telah ditunjuk.

Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji yang memiliki potensi tidak memenuhi istithaah kesehatan, Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo bidang kesehatan dapat melakukan pemeriksaan dengan menyertakan Tim penyelenggara kesehatan dari kabupaten/kota untuk menetapkan kriteria istithaah calon jamaah haji. Pemeriksaan kesehatan tahap ketiga meliputi, anamnesa (identitas, riwayat kesehatan), pemeriksaan fisik (tanda vital, postur tubuh, pemeriksaan fisik lainnya),

pemeriksaan penunjang (pemeriksaan laboratorium, rontgen dan EKG), penetapan diagnosis, penetapan kelaikan terbang (penyakit yang ditetapkan tidak laik terbang seperti penyakit menular berpotensi wabah, yang berhubungan dengan ketinggian, keadaan saturasi oksigen yang kurang, penyakit yang membahayakan orang lain dan penerbangan), rekomendasi/tindaklanjut/saran dilakukan ketika pemeriksaan tahap ketiga calon jamaah haji tidak laik terbang. Selanjutnya, ketua PPIH Embarkasi memberikan surat rekomendasi tidak laik terbang yang ditandatangani oleh ketua PPIH Embarkasi bidang kesehatan yang mengacu hasil pemeriksaan tahap ketiga sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016.

#### **B. Analisis Evaluasi Perlindungan Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo**

Adanya penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan beberapa kementerian, Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, Kementerian Luar dan Dalam Negeri dan Kementerian Keuangan. Permasalahan yang sering dialami jamaah haji Indonesia seperti hilang/tersesat, jamaah haji mengalami kecelakaan, sakit dan kehilangan barang bawaan. Penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari evaluasi hasil kinerja. Menurut Samodra Wibawa dkk,<sup>14</sup> menjelaskan bahwa evaluasi memiliki empat fungsi, pertama ekplanasi (penjelasan), bahwa dengan evaluasi dapat diketahui realitas pelaksanaan program. Dari evaluasi ini PPIH Embarkasi Donohudan Solo dapat mengidentifikasi masalah, kondisi dan hal yang menyebabkan kesuksesan atau kegagalan penyelenggaraan. Kedua kepatuhan, melalui evaluasi didapati apakah terdapat tindakan yang dilakukan petugas atau pihak-pihak terkait lainnya sesuai dengan prosedur

---

<sup>14</sup> Riant Nugroho, *Kebijakan Publik-Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003).

dan standar yang telah ditetapkan. Ketiga audit, untuk mengetahui melalui evaluasi apakah pelaksanaan operasional tepat sasaran atau terjadi penyimpangan. Keempat akunting, melalui evaluasi dapat mengetahui akibat-akibat yang ditimbulkan dari kebijakan yang telah ditetapkan.

Berbagai evaluasi dan penilaian kinerja yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo utamanya Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo dalam perlindungan kepada jamaah haji pada musim haji tahun 2023. Berdasarkan undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 bahwa menteri bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada petugas haji dan jamaah haji sebelum, selama hingga setelah berakhirnya pelaksanaan ibadah haji. Perlindungan yang diberikan kepada jamaah haji dan petugas haji terdiri dari perlindungan hukum, perlindungan kewarganegara Indonesia, perlindungan keamanan, jiwa, kesehatan dan kecelakaan. Evaluasi perlindungan yang sudah dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo dalam penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan dibawah ini.

Evaluasi dokumen jamaah haji pada saat penyelesaian dokumen jamaah mengalami kendala terhadap pemberlakuan Biovsa sebagai salah satu persyaratan penerbitan visa Calon jamaah haji dalam pembuatan visa saat ini dapat menggunakan aplikasi Saudi visa Bio. Aplikasi ini dapat diunduh via *playstore*, calon jamaah haji mendaftar perekaman biometric dengan memasukkan email. Kemudian email tersebut diverifikasi, calon jamaah haji selanjutnya melakukan perekaman biometric wajah, foto paspor dan sidik jari. Penerapan aplikasi ini kepada seluruh jamaah haji Indonesia tahun 2023 M/1444 H, bertujuan untuk memberikan akses yang mudah dan kecepatan dalam pemeriksaan jamaah haji saat tiba di bandara Arab Saudi, melalui aplikasi biovisa ini calon jamaah haji mampu melakukan pendaftaran secara mandiri. Sementara itu aplikasi biovisa sering eror, susah diakses melalui Hp dengan spec rendah, handphone

yang digunakan untuk rekam biometric tidak semuanya bisa. Terdapat beberapa persyaratan seperti memori minimal 28 GB, spesifikasi *random access memory* (RAM) dan aplikasi khusus. Permasalahan lainnya yaitu sering salah membaca data paspor. Rekomendasi yang diberikan PPIH Embarkasi Solo adalah perlunya perbaikan aplikasi Biovisa atau tidak menjadikan biovisa sebagai salah satu syarat penerbitan visa. Hal ini juga menjadi bahas evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam rapat koordinasi evaluasi penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023/1444 H, Mawardi selaku kepala seksi PHU menyampaikan masukan dan saran terkait aplikasi biovisa yang mengalami kendala seperti adanya ketidaksamaan data jamaah dengan aplikasi, yang berakibat pada keterlambatan penerbita visa. Hal ini dialami se-Indonesia sehingga permasalahan ini menjadi masalah nasional dan akan dilakukan evaluasi biovisa secara nasional.<sup>15</sup>

Evaluasi selanjutnya yaitu evaluasi perlindungan kesehatan jamaah haji. Terdapat permasalahan kesehatan saat pemberangkatan, pemulangan jamaah haji dan pemeriksaan kesehatan haji. Kedua permasalahan tersebut berkaitan, karena pemeriksaan kesehatan jamaah haj yang masih mengacu pada Permenkes Nomor 15 Than 2016 yang sudah tidak relevan dengan aturan pehajian terbaru mengakibatkan pada banyaknya jamaah yang harus dipuangkan setelah calon jamaah haji sampai di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo karena faktor kesehatan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Menteri Agama Pak Yaqut Cholil Qoumas pada Rakernas (rapat kerja nasioal) rekomendasika syarat istithaah kesehatan. Kemenag menuturkan bahwa data angka kematian yang relative tinggi, jumlah jamaah meninggal dunia sebanyak 773 pada penutupan operasional

---

<sup>15</sup>“Ht,”14,accessedSeptember14,2023,<https://kotasemarang.kemenag.go.id/berita/evaluasi-bersama-guna-perbaikan-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1445-h/>, .

haji tanggal 4 Agustus 2023. Tercatat pada tahun ini jumlah kematian tertinggi dalam kurun waktu 10 tahun terakhir penyelenggaraan ibadah haji. Peningkatan jumlah jamaah yang dirawat di klink kesehatan Indonesia, baik madinah maupun mekkah. Realita menunjukkan bahwa banyak jamaah tidak mandiri dalam melakukan aktifitas sehari-hari dan mengalami dimensia. Rekomendasi atau solusi yang diberikan oleh Asrama Haji Embarkas Debarkasi Donohudan Solo yaitu perlunya pembaharuan permenkes dan pentingnya penguatan istithaah kesehatan haji.

Selanjutnya untuk evaluasi perlindungan keamanan barang bawaan jamaah haji. Permasalahan yang dihadapi terkait barang bawaan jamaah yaitu masih banyak ditemukannya jamaah yang membawa barang-barang yang dlarang dalam prosedur penerbangan demi keselamatan penerbangan. Hal ini selaras dengan himbauan Kementerian Agama dalam laman Youtube Kemenag RI terkait aturan barang bawaan jamaah haji Indonesia yang dipaparkan oleh Bu Edayanti Dasril selaku kepala seksi kedatangan dan kepulungan daker bandara bahwa perusahaan penerbangan hanya akan mengangkut barang bawaan jamaah haji Indonesia yang berlogo Garuda Indonesia dan Saudia Airline. Jamaah haji Indonesia berhak membarang barang bawaan berupa tas jinjing maksimal 7 Kg, tas paspor, tas koper dengan maksimal 32 Kg. Barang-barang yang dilarang dibawa selama penerbangan yaitu senjata tajam, barang yang mudah meledak atau terbakar, uang lebih dari 100 juta, gas, aerosol dan cairan yang melebihi 100mg. sesuai dengan GACA (*General Authority of Civil Aviation*) Arab Saudi bahwa jamaah haji dilarang memasukan air zam-zam kedalam tas bagasi atau tas koper.<sup>16</sup> Pemeriksaan barang bagasi jamaah menggunakan alat *X-Ray Multiview*, mesin ini mampu mendeteksi barang-barang yang

---

<sup>16</sup>”akses September 14, 2023, <https://youtu.be/7xSxwxYc4CA?si=qOILfw4ohPbm9LS6>.

dilarang. Apabila saat pemeriksaan ditemukan barang bawaan yang terlarang selama dalam penerbangan maka barang-barang tersebut akan dikeluarkan. Solusi yang diberikan PPIH Embarkasi Solo di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Solo yaitu melakukan sosialisasi kepada calon jamaah haji terkait barang bawaan dan keselamatan penerbangan kepada jamaah haji

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa evaluasi dan bentuk perlindungan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi-Debarkasi Donohudan Solo yaitu:

1. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada jamaah haji oleh PPIH Embarkasi di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan yaitu perlindungan kesehatan, perlindungan jiwa, perlindungan keamanan dan perlindungan kewarganegara Indonesia di luar negeri.
2. Evaluasi penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023/1444 H di Asrama Haji Embarkasi Debarkasi Donohudan Solo berkaitan dengan perlindungan jamaah yaitu evaluasi terhadap perlindungan dokumen jamaah haji pemberlakuan Biovisa sebagai salah satu persyaratan penerbitan visa, sementara itu aplikasi biovisa sering eror, sering salah membaca data paspor dan susah diakses melalui Handphone dengan spec rendah. Selanjutnya evaluasi terhadap perlindungan kesehatan jamaah pemeriksaan kesehatan jamaah masih merujuk Permenkes Nomor 15 Tahun 2016 pentingnya penguatan Istithaah bagi Jamaah haji. Selain itu, evaluasi perlindungan keamanan barang bawaan ditemukan jamaah haji yang membawa barang-barang yang dilarang demi keselamatan penerbangan.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, peneliti dengan ini memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk kedepannya.

#### 1. Kementerian Agama

Bagi Kementerian Agama dan otoritas Arab Saudi sebaiknya mengkaji lebih dalam terkait persyaratan penerbitan visa menggunakan aplikasi Biovisa. Karena banyak hambatan dalam proses penerbitan seperti biovisa sering eror, sering salah membaca data paspor dan susah diakses melalui Handphone dengan spec rendah. Hal ini juga menjadi isu nasional.

#### 2. PPIH Embarkasi Donohudan

Bagi PPIH Embarkasi yang bertugas di Asrama Haji Donohudan, sebaiknya saat di embarkasi dilakukan cek barang bawaan dengan lebih detail untuk menghindari jamaah membawa barang-barang yang dilarang dalam penerbangan.

#### 3. Tim Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota

Bagi Tim Penyelenggara Haji Daerah yang melakukan pemeriksaan kesehatan tahap pertama dan tahap kedua, sebaiknya dilakukan penguatan Istithaah kesehatan jamaah yang lebih mendalam. karena banyak jamaah yang harus dipulangkan setelah sampai embarkasi dikarenakan faktor kesehatan.

#### 4. Jamaah haji DIY dan Jateng

Bagi jamaah haji yang mendapatkan perlindungan di Asrama Haji Embarkasi Debarbarkasi Donohudan, sebaiknya lebih memahami kembali barang-barang yang dilarang dan diperbolehkan guna keselamatan, keamanan dan kenyamanan penerbangan perjalanan ibadah haji.

#### 5. Peneliti atau penulis

Bagi peneliti atau penulis diharapkan mampu meneliti penelitian tentang tema pembahasan ini dengan lebih luas, mengkaji penelitian melalui sumber rujukan yang lebih valid dan integrasi dalam menjalankan penelitian

### **C. PENUTUP**

Puji syukur sayakehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mennyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat membantu dalam perbaikan kualitas skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan menjadi sumber bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal. *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Di Dalam Negeri*. Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020.
- Afifah, Dwi Cintia. "Tanggung Jawab Negara Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Calon Jamaah Umrah Tinjauan Hukum Positif Dan Hukum Islam." Malang, 2018.
- Ambiya, Ricka Tasya. "Manajemen Pengelolaan Dokumen Jamaah Haji Pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Ariani, Elia Feby. "Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jamaah Umrah Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan." Jakarta, 2019.
- Bungin, Burhan. *Edisi Kedua Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Choliq, Abdul. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012*. Semarang, 2014.
- Darissuraya, Abdul Sattar dan Hasyim Hasanah dan Ali Murtadho dan Vina. *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021.
- "Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan,".
- "Dokumen Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan,".
- "Dokumen PPIH Embarkasi Solo," n.d.
- E.H, Schein. *Organizational Culture and Leadership*. San Frasisco: Jossey-Bass, 2008.
- Firda Shmeisani, Wijayanti, Bambang Supriyadi. "Asrama Haji Embarkasi Haji" 3, no. 3 (2014): 210.
- George, Terry. *Dasar - Dasar Manajemen*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005.
- Hasanah, Anasom dan Hasyim. *Guiding Manasik Haji : Sertifikasi Pembimbing Profesional*. Semarang: Fatawa Publishing, 2021.
- Hasanusi, Raden dan Zubaidah Hehanussa. "Manajemen Syok Kardiogenik Berulang Pada Anak Dengan Penyakit Jantung Rematik:Laporan Kasus." *Maulucca Medica* 15 (2022): 159.
- Hidayat, Helmi. *Implementasi Formula 5-5-3 Dalam Manajemen Haji*. Jakarta: Haja Mandiri, 2019.
- Hidayat, Muhammad Fadhil. *Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Embarkasi Jakarta (2018)*.
- "Ht." 14. Accessed September 14, 2023. <https://kotasemarang.kemenag.go.id/berita/evaluasi-bersama-guna-perbaikan-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1445-h/>,.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

- . *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Irine, Diana Sari Wijayanti. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2008.
- “Jemaah-Haji-Meninggal-Kemenko-Pmk-Minta-Ada-Pemeriksaan-Kesehatan-Jemaah-Pada-Haji-2024.” Accessed September 16, 2023. <https://www.jawapos.com/haji-2023/012752976/775-jemaah-haji-meninggal-kemenko-pmk-minta-ada-pemeriksaan-kesehatan-jemaah-pada-haji-2024>.
- “Kantor-Kesehatan-Pelabuhan-Tolok-Ukur-Ketercapaian-Istithaah-Haji.” Accessed September 16, 2023. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20170119/0519422/kantor-kesehatan-pelabuhan-tolok-ukur-ketercapaian-istithaah-haji/>.
- “Keputusan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyelesaian Dokumen Haji Reguler Berbasis E-Visa,” n.d.
- Maisurih. “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta.” Jakarta, 2015.
- mania, Siti dan Sulaiman Saat. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta, 2020.
- Melayu, S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2011.
- Namang, Raimundus Bulet. “Negara Dan Warga Negara Prespektif Aristoteles.” *Jurnal Ilmiah Dinamika* 4 (2020): 250.
- “No Title.” Accessed September 14, 2023. <https://youtu.be/7xSxwxYc4CA?si=qOILfw4ohPbm9LS6>.
- Nugroho, Riant. *Kebijakan Publik-Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Nuryani, Desi. “Efektivitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- “Pelaksanaan-Istithaah-Kesehatan-Jemaah-Haji.” Accessed July 28, 2023. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20160822/4415740/pelaksanaan-istithaah-kesehatan-jemaah-haji/>.
- “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016,” n.d.
- “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Jamah Haji,” 2016.
- “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Kesehatan Haji,” n.d.
- “Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 24 Ayat 5,” n.d.
- “Ppih-Embarkasi-Solo-Siapkan-200-Satgas-Proses-Pemulangan-Haji.” Accessed July 26, 2023. <https://www.antaraneews.com/berita/3618312/ppih-embarkasi-solo-siapkan-200-satgas-proses-pemulangan-haji>.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Pres, 2011.
- Romli, Ahmad Chodri. *Ensiklopedia Haji Dan Umrah*. Edited by Achmad Musyfiq. Yogyakarta: Oiva Press, 2018.
- Rosady, Rusan. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. 9th ed. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.

- Saprillah, Koeswinarno, Zaenal Abididn dan Wahid Sugiyarto. *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Edited by Koeswinarno. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Beragama Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*. Edited by Nunik Siti Nurbaya. Bandung: Simbiosis Rekatawa Media, 2016.
- . *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*. Edited by Nunik Siti Nurbaya. Bandung: Simbiosis Rekatawa Media, 2016.
- Suyadi. “Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Jakarta, 2016.
- Umroh, Afidatul. “Tatalaksana Syok Septik.” *Jurnal Penelitian Perawat Profesional 2* (2020): 362.
- “Undang-Undang Dasar Republik Indonesia,” 1945.
- “Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji,”.
- “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan,”.
- “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,”.
- “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,”.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- “Wawancara Bu Azizah Herawati Selaku Ketua Kloter 25 SOC,”.
- “Wawancara Bu Iva Ulmilla Jamah Haji Kloter 25 SOC,”.
- “Wawancara Bu Sunariyah Jamaah Haji Kloter 29 SOC,”.
- “Wawancara Dengan Bu Setiana Dewi Jamaah Kelompok Terbang 21 SOC,”.
- “Wawancara Dengan Pak Imam Buchori Selaku Plt Kepala Bidang PHU Jawa Tengah,”.
- “Wawancara Dengan Pak Saeful Anwar Selaku Wakil Kepala Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo,”.
- “Wawancara Dengan Pak Syaiful Ajib Selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Dokumen,”.
- “Wawancara Dr. Bhakti Abdillah Selaku Dokter Poliiklinik Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo,”.
- “Wawancara Ibu Azizah Herawati Selaku Ketua Kloter 25 SOC,”.
- “Wawancara Pak Ahmadi Selaku Sekretaris II PPIH Embarkasi Solo,”.
- “Wawancara Pak Ahmadi Selaku Sekretaris PPIH Embarkasi Donohudan Solo Tahun 2014,”.
- “Wawancara Pak Ahmadi Selaku Wakil Sekretaris II Embarkasi Solo,”.
- “Wawancara Pak Bambang Jamaah Kloter 26,” n.d.
- “Wawancara Pak Budi Hariyanto Selaku Ketua Kloter 21 SOC,”.

- “Wawancara Pak Gentur Rachma Indriadi Selaku Ketua Seksi Humas Dan Protocol Satgas PPIH Debarisasi Solo Tahun 2023,”.
- “Wawancara Pak Imam Buchori Selaku Plt Kepala Bidang PHU Jawa Tengah,”.
- “Wawancara Pak Kaerudin Selaku Ketua Kloter 29 SOC,”.
- “Wawancara Pak Nur Ali Iman Selaku Head Claim Non Management PT Asuransi Takaful Keluarga,”.

## LAMPIRAN

### *Lampiran 1*

#### PEDOMAN WAWANCARA

1. Pertanyaan kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Donohudan
  - a. Apa saja tugas PPIH embarkasi Donohudan Solo?
  - b. Bagaimana manajemen perlindungan PPIH Embarkasi Donohudan Solo tahun 2023?
  - c. Apa saja aspek perlindungan keberangkatan dan pemulangan yang diberikan kepada jamaah oleh PPIH Embarkasi Donohudan Solo tahun 2023?
  - d. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan perlindungan kepada jamaah haji 2023?
2. Pertanyaan kepada Kepala Bidang PHU
  - a. Bagaimana perlindungan yang diberikan Asrama Embarkasi Donohudan Solo kepada Jamaah haji dari sebelum keberangkatan?
  - b. Bagaimana manajemen perlindungan yang dilakukan?
  - c. Apa saja bentuk perlindungan yang diberikan kepada Jamaah haji?
  - d. Apakah ada problematika dalam perlindungan jamaah haji?
  - e. Bagaimana jika terjadi kecelakaan terhadap jamaah, hal preventif apa yang dilakukan dan bagaimana perlindungan yang didapatkan jamaah?
  - f. Apa saja peran Kementrian Agama dalam perlindungan jamaah haji?
  - g. Apa saja faktor penghambat dalam mewujudkan perlindungan yang maksimal terhadap jamaah haji?
  - h. Bagaimana penyediaan asuransi kepada jamaah haji berkaitan dengan perlindungan sesuai pasal 42 ayat (4) Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah?
  - i. Apa saja indikator perlindungan jamaah haji?

3. Pertanyaan kepada Kantor Kesehatan Pelabuhan?
  - a. Apa saja tugas KKP dalam penyelenggaraan ibadah haji?
  - b. Apa peran KKP dalam perlindungan jamaah haji?
  - c. Apa yang dipersiapkan KKP untuk perlindungan jamaah sebelum keberangkatan di embarkasi?
  - d. Bagaimana pemeriksaan kesehatan jamaah dalam rangka Istithaah kesehatan jamaah?
  - e. Apa kriteria penetapan status kesehatan jamaah risiko tinggi?
  - f. Apa saja kriteria penetapan status kesehatan jamaah tidak risiko tinggi?
  - g. Mencakup apa saja istithaah kesehatan jamaah haji?
  - h. Bagaimana penanganan lanjutan kepada jamaah dengan status kesehatan risiko tinggi?
  - i. Adakah hambatan-hambatan dalam memberikan perlindungan kesehatan di embarkasi?
  - j. Bagaimana pengecekan kesehatan saat jamaah tiba di Tanah Air?
  - k. Sampai kapan jamaah mendapatkan perlindungan kesehatan?
  
4. Pertanyaan kepada Bidang Dokumen PPIH Embarkasi Donohudan Solo
  - a. Apasaja tugas Bidang Dokumen dalam penyelenggaraan ibadah haji?
  - b. Bagaimana Bidang Dokumen memberikan edukasi perihal pentingnya dokumen-dokumen jamaah haji?
  - c. Bagaimana Bidang Dokumen memberikan perlindungan kepada jamaah dari pra keberangkatan di embarkasi Donohudan Solo?
  - d. Adakah hambatan dalam pemberian perlindungan saat di embarkasi?
  - e. Bagaimana Bidang Dokumen dalam menangani kehilangan paspor dan visa jamaah saat di embarkasi?
  - f. Apasaja tugas Bidang Dokumen saat kepulangan jamaah tiba di debarkasi?

- g. Adakah kasus terkait dokumen-dokumen jamaah haji tahun 2023 di embarkasi Donohudan Solo?
5. Pertanyaan kepada Ketua Kloter SOC Tahun 2023
- a. Apasaja tugas ketua kloter dalam perjalanan ibadah haji?
  - b. Bagaimana ketua kloter memastikan perlindungan jamaah?
  - c. Apasaja yang dipersiapkan ketua kloter ketika jamaah berada di embarkasi?
  - d. Apasaja jenis perlindungan jamaah sebelum keberangkatan?
  - e. Bagaimana ketua kloter memberikan bimbingan dan perlindungan saat berada di pesawat hingga tiba di Arab Saudi?
  - f. Bagaimana ketua kloter memantau perlindungan jamaah terjaga?
  - g. Apakah terdapat hambatan-hambatan dalam perlindungan dari keberangkatan hingga sampai ke Tanah Air?
  - h. Apakah terdapat jamaah yang bermasalah mengenai kehilangan visa dan paspor?
  - i. Apakah terdapat jamaah yang kehilangan barang bawaan?
  - j. Bagaimana peran ketua kloter dalam menangani jamaah yang kehilangan barang, paspor, dan visa?
6. Pertanyaan kepada Jemaah Haji SOC Tahun 2023
- a. Apakah bapak/ibu puas dengan perlindungan yang diberikan oleh Asrama Haji Donohudan?
  - b. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait dengan paspor dan visa, terdapatkah kendala?
  - c. Apakah bapak/ibu saat di embarkasi mengalami penurunan kesehatan?
  - d. Apakah bapak/ibu di klasifikasikan dalam status kesehatan dengan risiko tinggi atau tidak risiko tinggi?
  - e. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait tim kesehatan di embarkasi hingga kepulangan?

- f. Apakah petugas haji dalam mendampingi ibu memberikan perlindungan dengan baik?
- g. Apakah bapak/ibu terdapat kendala berupa kehilangan barang saat pemberangkatan hingga kepulangan?
- h. Apasaja perlindungan yang didapatkan bapak/ibu selama keberangkatan hingga kepulangan?
- i. Apasaja kendala bapak/ibu saat di pesawat?
- j. Apasaja hambatan-hambatan dalam proses ibadah haji bapak/ibu saat sebelum keberangkatan?
- k. Apasaja hambatan-hambatan dalam proses ibadah haji bapak/ibu saat kepulangan?

*Lampiran 2*

**SURAT MENYURAT**

**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)**  
**EMBARKASI SOLO TAHUN 1444 H/2023 M**  
Sekretariat : Asrama Haji Donohudan Boyolali  
Telp. 0271-782242, Fax 0271-782244

---

Nomor : 65/PPIH-SOC/08/2023 1 Agustus 2023  
Lamp. : 1 (satu) Lembar  
Hal : Persetujuan Ijin Riset

**Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi**  
**UIN Walisongo Semarang**

*Assalamualaikum wr.wb.*

Memperhatikan surat saudara nomor 2805/Un.10.4/KM.05.01/07/2023 tanggal 28 Juli 2023 tentang permohonan ijin riset, kami mengijinkan mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fadhila Khoirunnisa  
NIM : 1901056032  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Lokasi Penelitian : Embarkasi Solo  
Judul Skripsi : Studi Evaluasi Manajemen Perlindungan Jamaah Haji di Embarkasi Debarbasi Donohudan Solo

Untuk melakukan penggalian data di Embarkasi Solo.  
Demikian atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamualaikum wr wb.*

  
Ketua PPIH  
Sekretaris  
Imam Buchori

Tembusan :  
Ketua PPIH Embarkasi Solo

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. BIOGRAFI

Nama : Fadhila Khoirunnisa  
Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 8 Juli 2001  
NIM : 1901056032  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Bulusari Rt 02 Rw 04 Kecamatan Sayung  
Kabupaten Demak  
No. Hp : 089618256615  
Email : [fadhilakhoirunnisa01@gmail.com](mailto:fadhilakhoirunnisa01@gmail.com)

### B. Jenjang Pendidikan Formal

1. SD Negeri Bulusari
2. MTs Negeri 1 DEMAK
3. MAN 2 Kota Semarang

### C. Pengalaman organisasi

1. Anggota DSC Club
2. Sekretaris Rukun Tetangga 02 Rukun Warga 04 Desa Bulusari