

**PENERAPAN KEBIJAKAN *MECCA ROUTE* PADA MUSIM HAJI
TAHUN 2024**

(Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo)



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Rachmawati Choirotunnisa

2101056043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2025**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Munaqosah

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 naskah munaqosah saudara :

Nama : **Rachmawati Choirotunnisa**
NIM : 2101056043
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Penerapan Kebijakan Mecca Route Pada Musim Haji 2024
Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 27 Mei 2025

Pembimbing

Hasyim Hasanah S.Sos.I., M.S.I
NIP: 198203022007102001

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmawati Choiratunnisa

NIM : 2101056043

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di salah satu perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 15 Juni 2024

Peneliti



Rachmawati Choiratunnisa
NIM: 2101056043

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSYAH

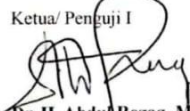
TUGAS AKHIR: SKRIPSI

Penerapan Kebijakan *Mecca route* Pada Musim Haji Tahun 2024
Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo

Disusun Oleh :
Rachmawati Choiratunnisa
2101056043

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Susunan Dewan Penguji

Ketua/ Penguji I


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

Sekretaris/ Penguji II


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

Penguji III


Drs. Ahmad Anas, M.Ag
NIP. 196605131993031002

Penguji IV


Vina Darissurayya, M.App., Ling
NIP. 199305132020122006

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal Juni 2025




Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP.197205171998031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan berjudul **“Penerapan Kebijakan Mecca route Pada Musim Haji 2024 Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo”**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini disusun guna sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih banyak yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Fauzi, M.Ag, selaku selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Bapak Dr. H. Abdul Rozaq, M.S.I., dan Bapak Mustofa Hilmi, M.Sos. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umroh UIN Walisongo Semarang
4. Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan dukungan, pengarahan dan masukan kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi sampai akhir
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa penulis masih duduk di bangku perkuliahan
6. Kedua orangtua penulis dan keluarga yang tersayang yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a untuk penulis
7. Teman- teman seperjuangan masa sekolah khususnya yang bernama Aris wahyuda yang selalu memberikan semangat, canda tawa serta kenangan bercampur aduk hingga saat ini.
8. Nuraini sebagai teman seperjuangan masa sekolah yang selalu memberikan dukungan, semangat bantuan dan saran. Kehadiranmu membuat penulis menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teh Rifa Arifah selaku Pengasuh Pondok Pesantren Al-Ikhwan Sukabumi Jawa Barat yang sudah memotivasi penulis dan memberikan sebuah karya buku kata-kata

mutiara yang sangat menyentuh sekali, walaupun pertemuan dari kita sangat singkat namun, kenangan itu akan menjadi abadi dalam hidup penulis.

10. Teman-teman seperjuangan dari awal maba Angkatan 2021 dan seluruh keluarga besar MHU UIN Walisongo Semarang yang telah menjadi bagian perjalanan dalam penyelesaian studi penulis
11. Teman-teman seperjuangan Pondok Pesantren Al-Hikmah dan teman Asrama Daarul Qalam yang selalu memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis bisa sampai pada titik ini.
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam masa proses tugas akhir dan penggalian data penelitian yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih terbilang jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran para pembaca untuk perbaikan masa yang mendatang. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk kemudian hari bagi para pembaca, dan dapat menambah referensi untuk Program Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Semarang, 18 Mei 2025

Penulis

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya penulis mempersembahkan karya skripsi ini sebagai tanda perjuangan dari awal menempuh ilmu di perkuliahan di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Skripsi ini merupakan sebagai bukti nyata dari sebuah usaha, semangat, doa serta dukungan dari orang-orang yang sudah memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis. Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang yang saya sayangi yaitu:

1. Orangtua saya yang tercinta yaitu Bapak Achmad Hamid dan Ibu Sri Wahyuni yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi. Selalu berjuang yang terbaik untuk putrinya dalam menempuh masa mencari ilmu dan mendoakan yang terbaik agar bisa sukses selalu.
2. Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

MOTTO

لَيْسَ كُلُّ مَنْ اسْتَطَاعَ السَّفَرَ مَدْعُوًّا، وَلَا كُلُّ مَنْ دُعِيَ كَانَ مُسْتَعِدًّا، وَلَكِنْ مَنْ وَصَلَ فَهُوَ الَّذِي اخْتَارَهُ اللَّهُ

“Tak semua yang mampu berangkat terpanggil, dan tak semua yang terpanggil merasa siap.

Tapi siapa yang sampai, ialah yang dipilih oleh Allah.”

-Anedelweiss-

ABSTRAK

Rachmawati Choirotunnisa (2101056043) Judul “Penerapan Kebijakan *Mecca route* Pada Musim Haji Tahun 2024 Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo”

Banyaknya jumlah jamaah haji Indonesia mendapatkan perhatian sorotan dari berbagai belahan negara terkhususnya dari Kerajaan Arab Saudi. Sehingga negara Indonesia mendapatkan apresiasi jamaah paling terbanyak dalam menunaikan ibadah haji. Seiring berjalannya waktu, Bandara di Jeddah mengalami antrian yang panjang permasalahan ini tentunya membuat tempat pengecekan dokumen imigrasi di Jeddah menjadi penuh. Lalu, Kerajaan Arab Saudi membuat sebuah kebijakan untuk mengatasi lamanya antrian pemeriksaan dokumen di Jeddah. Didirikanlah sebuah program inovasi *Mecca route* ini diambil dari sebagian negara yang jamaah haji nya paling terbanyak, tentunya Indonesia terpilih untuk di buat program tersebut. Kerjasama antar 2 instansi negara Indonesia dan Arab Saudi dalam penyelenggaraan ibadah haji menjadi sangatlah penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran efektivitas kebijakan *Mecca route* dalam meningkatkan pelayanan haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi serta dokumen artikel. Data yang diperoleh untuk dianalisis agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang manajemen pelayanan haji yang di terapkan di Bandara Adi Soemarmo.

Hasil penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sebuah implementasi segi pelayanan untuk jamaah haji di Bandara Adi Soemarmo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo adalah upaya untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses keberangkatan jamaah haji Indonesia selain itu, dapat memberikan dampak yang lebih positif meskipun masih ada tantangan dan kelemahan tapi tidak menjadi hambatan untuk memperkuat layanan kepada jamaah haji. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan dampak pengembangan kualitas manajemen pelayanan haji di Bandara Adi Soemarmo yang lebih baik lagi serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Kata Kunci: *Mecca route*, Manajemen Pelayanan, Bandara Adi Soemarmo, Sistem Imigrasi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Tinjauan Pustaka	4
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II PENERAPAN KEBIJAKAN <i>MECCA ROUTE</i> DAN MANAJEMEN	
PELAYANAN PADA MUSIM HAJI TAHUN 2024	17
A. Kebijakan <i>Mecca route</i>	17
B. Manajemen Pelayanan.....	22
BAB III KANTOR IMIGRASI <i>MECCA ROUTE</i> DI BANDARA ADI SOEMARMO	30
A. Profil <i>Mecca route</i> di Bandara Adi Soemarmo	30
B. Gambaran Umum <i>Mecca route</i> di Bandara Adi Soemarmo.....	33
C. Prosedur <i>Mecca route</i> di Bandara Adi Soemarmo	38
D. Pelaksanaan <i>Mecca route</i> di Bandara Adi Soemarmo.....	39
E. Problematika <i>Mecca route</i> di Bandara Adi Soemarmo	39

BAB IV ANALISIS SWOT DALAM IMPLEMENTASI MECCA ROUTE	43
A. (Strength) Kekuatan <i>Mecca route</i>	43
B. (Oppurtunity) Peluang <i>Mecca route</i>	45
C. (Weaknees) Kelemahan <i>Mecca route</i>	47
D. (Threats) Ancaman <i>Mecca route</i>	47
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	63
A. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Humas Embarkasi Solo	64
B. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Kanwil Semarang	64
C. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak PPIH Arab Saudi	65
D. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Kajor MHU Sebagai Jamaah Haji	65
E. Daftar Wawancara dengan Pihak Kanwil Kemenkumham Jateng	65
F. Daftar Wawancara dengan Pihak Imigrasi Surakarta	65
DOKUMENTASI WAWANCARA	66
DOKUMENTASI MECCA ROUTE DI BANDARA ADI SOEMARMO	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis SWOT dalam Implementasi <i>Mecca route</i>	50
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor di Bandara Adi Soemarmo	30
Gambar 3.2 Jama'ah diperiksa oleh pihak Arab saudi.....	33
Gambar 3.3 Urutan Jamaah dari Embarkasi-Pemeriksaan Jamaah di Gedung	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap tahunnya, jumlah pendaftar jamaah haji di Indonesia terus meningkat secara signifikan dari berbagai provinsi. Kondisi ini tentu menyebabkan terjadinya antrean panjang *Waiting list*. Salah satu contohnya adalah di wilayah Jawa Tengah. Berdasarkan data dari Kementerian Agama, pada tahun 2024 jumlah jamaah haji yang diberangkatkan dari Jawa Tengah dan DIY mencapai 35.997 orang melalui Asrama Haji Donohudan yang berlokasi di Boyolali, sebagai pusat pelayanan dan fasilitasi keberangkatan serta pemulangan jamaah haji. Pada tahun ini, jumlah kelompok terbang kloter mencapai seratus kloter¹. Angka ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya, didorong oleh motivasi jamaah untuk tetap semangat dan sabar dalam menunaikan ibadah ke Baitullah. Selain itu, jika dilihat dari pertumbuhan umat Muslim di dunia, Indonesia merupakan negara dengan jumlah jamaah haji terbanyak yang berangkat ke Tanah Suci. Menanggapi hal tersebut, Kerajaan Arab Saudi memberikan tambahan kuota sebanyak dua puluh ribu untuk Indonesia, yang dibagi rata antara jamaah haji reguler dan jamaah haji khusus, masing-masing sebesar lima puluh persen. Kuota tambahan ini diharapkan dapat dimanfaatkan secara optimal dan sesuai ketentuan².

Sebelum adanya penerapan *Mecca route* jamaah masih menyerahkan paspor di kantor imigrasi Arab Saudi yang membuat efek mengantre semakin lama dan memakan waktu sekitar enam sampai tujuh jam lamanya. Semakin banyaknya jamaah haji yang datang di Jeddah membuat suasana menjadi tidak kondusif selain itu para petugas imigrasi Arab Saudi tidak sanggup jika jamaah yang menyerahkan paspor lebih banyak dari tahun sebelumnya atau bisa disebut dengan *Overload* maka dari itu, Dibuatlah suatu keputusan Kerajaan Arab Saudi membuat suatu kebijakan bagaimana agar penyerahan paspor jamaah itu tidak mengantre lama, selain itu membuat tempat imigrasi Arab Saudi tidak menjadi penuh total oleh para jamaah, yang bisa berdampak jamaah menjadi stres dan bosan. Maka, dibangunlah sebuah kantor imigrasi atau bisa disebut dengan *Mecca route*. *Mecca route*

¹ Dwi Rahmawati, (13 Maret 2024) “Kuota Tambahan Haji RI 20 Ribu, Alokasi 50:50 untuk reguler dan khusus”, detiknews, diakses pada 22 Juli 2024, Pukul 21.19 WIB, <https://news.detik.com/berita/d-7240187/kuota-tambahan-haji-ri-20-ribu-alokasi-50-50-untuk-reguler-dan-khusus>

² Nimatul Faizah, (9 Mei 2024) “35.997 Calon haji bakal berangkat dari Embarkasi Solo, Total ada 100 kloter”, Solopos.Espos.id, diakses pada 22 Juli 2024, Pukul 14.08, <https://solopos.espos.id/35-997-calon-haji-bakal-berangkat-dari-embarkasi-solo-total-ada-100-kloter-1917934>

ini sebenarnya sudah lama direncanakan pada tahun 2018 dan baru diluncurkan pada tahun 2019 lalu diberikan oleh beberapa negara yang mayoritas umat muslim. Dengan adanya program *Mecca route* sangat memungkinkan jamaah dalam memenuhi persyaratan imigrasi seperti visa, paspor cek kesehatan di bandara sesuai embarkasi yang sudah di berikan layanan *Mecca route*³.

Program *Mecca route* masih tergolong baru sehingga sebagian besar masyarakat Indonesia belum sepenuhnya memahami keberadaannya. Kerajaan Arab Saudi meluncurkan inovasi *Mecca route* dengan tujuan memindahkan proses imigrasi jamaah haji yang sebelumnya dilakukan di bandara Arab Saudi, kini dapat dilaksanakan di bandara embarkasi di Indonesia sesuai dengan wilayah pelayanan *Mecca route*. Dengan adanya kebijakan ini, jamaah haji Indonesia tidak perlu lagi menunggu antrean panjang di Jeddah, karena Indonesia telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi *Mecca route* oleh Kerajaan Arab Saudi, mengingat Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi umat Muslim terbesar di dunia. Penerapan kebijakan ini sangat membantu mempercepat proses keberangkatan dengan mengurangi waktu antrean yang lama di Jeddah dan Madinah. Indonesia dipilih sebagai salah satu wilayah pelaksana karena jumlah pendaftar haji yang sangat besar, termasuk banyak jamaah lanjut usia, sehingga antrean menunggu menjadi cukup lama sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama berdasarkan domisili. Pemindahan kantor imigrasi Arab Saudi ke wilayah Indonesia mulai diterapkan sejak tahun 2022 setelah pandemi Covid-19, dan pada tahun 2023 telah tersedia fasilitas pendukung seperti komputer untuk perekaman biometrik, kursi antrean, kaca pembatas, pemeriksaan paspor, serta perlengkapan administrasi seperti stempel dan tanda tangan dari pemerintah Arab Saudi, dan lain sebagainya⁴.

Untuk menjamin kenyamanan jamaah dan memberikan pelayanan yang memadai agar jamaah haji memperoleh kepuasan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 pasal 6 menyatakan bahwa Pemerintah Indonesia berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, serta pelayanan haji secara menyeluruh. Pada tahun 2022, Kerajaan Arab Saudi menjalin kerja sama dalam kebijakan pengecekan paspor, biovisa, dan biometrik jamaah, sehingga proses ini tidak

³ Selviani Pakir Roso, Skripsi: "*Penerapan fungsi manajemen dalam penundaan keberangkatan jamaah haji pada masa pandemi covid-19*" Studi kasus pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat, (Mataram: Universitas Islam Negeri Mataram, 2022), hal 30

⁴ Bimo Aji Wicaksono. "Kapasitas Keimigrasian dan Tingkat Pelayanan Pejabat Imigrasi". *Jurnal Manajemen Dirgantara* 13, no.1 (2020) :42-51.

lagi memakan waktu berjam-jam. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, pelayanan imigrasi diberikan di beberapa negara dengan mayoritas penduduk muslim, seperti Malaysia, Maroko, Pakistan, Bangladesh, Turki, dan salah satunya adalah Indonesia. Dengan adanya kebijakan ini, jamaah haji dapat lebih fokus menjalankan ibadah tanpa harus menghadapi antrean panjang saat proses pengecekan⁵.

Pelayanan *Mecca route* di Indonesia telah tersedia di tiga lokasi, yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Bandara Juanda (Surabaya), dan Bandara Adi Soemarmo (Solo). Implementasi kebijakan yang melibatkan Kerajaan Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia tentu memerlukan waktu yang tidak singkat untuk menyelesaikan pembangunan infrastruktur fasilitas secara optimal, yang memakan beberapa bulan. Dalam kerjasama antar kedua negara ini, diperlukan juga penyiapan petugas imigrasi yang terpercaya dalam hal pengawasan, pengendalian, dan aspek lainnya. Pemerintah Indonesia berharap program *Mecca route* dapat dimanfaatkan dengan baik, layanan ini dapat diperluas ke berbagai bandara di Indonesia, serta mampu meningkatkan kenyamanan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Dengan demikian, *Mecca route* tidak hanya menjadi inovasi dalam pelayanan haji di Indonesia, tetapi juga memperkuat hubungan yang harmonis antara Pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi dalam penyelenggaraan ibadah haji serta mempererat tali silaturahmi antarnegara⁶.

Untuk itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui proses sistem imigrasi Arab Saudi di Indonesia. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas penulis akan membahas permasalahan pemindahan imigrasi Arab Saudi ke negara Indonesia di Bandara Adi Soemarmo bertempat di Boyolali menjadi alasan terpenting untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Penerapan Kebijakan *Mecca route* pada Musim Haji tahun 2024 Analisis Manajemen Pelayanan di Bandara Adi Soemarmo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang penulis kaji dan latar belakang yang sudah dipaparkan. Maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana implementasi *Mecca route* dalam mempercepat proses keberangkatan jamaah haji di Bandara Adi Soemarmo?

⁵ Dilansir dari keterangan tertulis Kementerian Agama, (1 Agustus 2019) “*Makkah Route, Inovasi Arab Saudi untuk Jamaah Haji Indonesia*”, Liputan6.com, diakses pada 22 Juli 2024 Pukul 10:04 WIB <https://www.liputan6.com/islami/read/4026900/makkah-route-inovasi-arab-saudi-untuk-jamaah-haji-indonesia?page=2>.

⁶ Ninis Chairunnisa (31 Mei 2024) “*Ma’ruf Amin: Pelayanan Haji Fast track Mecca Route Perlakuan Istimewa dari Arab Saudi untuk Indonesia*” diakses pada, 22 Juli 2024, Pukul 13.01 WIB <https://nasional.tempo.co/read/1874326/maruf-amin-pelayanan-haji-fast-track-makkah-route-perlakuan-istimewa-dari-arab-saudi-untuk-indonesia>

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi *Mecca route* dan memberikan gambaran efektivitas kebijakan *Mecca route* dalam meningkatkan pelayanan haji.

2. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian harus ada manfaat yang bisa diinformasikan lalu diterapkan setelah menemukan hasil dari sebuah penelitian. Adapun manfaat yang diharapkan dari penulis sendiri itu ada dua manfaat teoritis dan juga manfaat praktis.

a. Manfaat Teoretis

Penelitian yang penulis kaji diharapkan bisa memberikan informasi keilmuan para pembaca, bisa dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan tambahan pengetahuan tentang *Mecca route*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian yang penulis kaji diharapkan bisa memberikan kontribusi praktis dalam mengevaluasi penerapan *Mecca route* kedepannya, bisa memberikan peningkatan kepada calon jamaah haji Indonesia yang terkait dengan prosedur imigrasi, di bandara SOC. Selain itu, bisa memberikan manfaat kepada masyarakat terkait adanya *Mecca route*.

D. Tinjauan Pustaka

Terkait dengan penelitian kebijakan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo masih terdengar asing bagi jamaah, peneliti akan mengkaji permasalahan ini karena banyaknya orang yang belum mengetahui informasi adanya *Mecca route* di Indonesia selain itu kebijakan ini baru mulai gencar di berbagai sumber berita. Persoalan tentang kebijakan *Mecca route* merupakan kebijakan baru dan bisa diterapkan pada tahun 2023 selang waktu satu tahun 2024 pelayanan dan fasilitas pelayanannya sudah lengkap dan memenuhi prosedur maka penelitian ini perlu membahas beberapa hasil dari penelitian yang masih berkaitan dengan penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan karya penulisan ini yaitu

Pertama Studi yang dilakukan oleh Herman (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan metode

penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil penelitian ini yang dilakukan ialah kualitas pelayanan haji berdasarkan bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah memenuhi harapan pengguna layanan⁷. Penelitian ini sepemikiran dengan penelitian yang saya lakukan ialah infrastruktur yang dibangun untuk ruang pelayanan *Mecca route* termasuk kategori yang sangat nyaman apalagi cocok sekali bagi seorang yang sudah lansia dan penyandang disabilitas. Selain itu, para petugas *Mecca route* ada sebagian dari arab saudi dan dipindahkan ke Indonesia guna untuk membantu melayani para jamaah menyerahkan dokumen dan mereka bisa dikatakan selalu siap siaga tidak perlu diragukan lagi akan kehandalan dalam melayani jamaah yang menyerahkan dokumen karena mereka sudah terlatih di keimigrasian arab saudi.

Kedua Studi yang dilakukan oleh Sopyan dkk (2019) yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis” Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendaftarkan diri menjadi calon jamaah haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui Studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwasanya pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan dengan baik. Meskipun didalam pelaksanaannya masih terbilang ada hambatan yang menyebabkan berkurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber dana manusia yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji⁸. Maka, penelitian yang sudah dijelaskan tersebut dapat peneliti gunakan sebagai rujukan dari kerangka teori tentang manajemen pelayanan. Adapun perbedaan dari kajian ini hanyalah tempat objeknya. Penelitian ini sejalur dengan peneliti lakukan yaitu penerapan pelayanan di Asrama Haji Donohudan menggunakan system layanan *Oss One Stop Service* adalah menyediakan berbagai pelayanan dalam satu tempat dan satu waktu dari mulai pengecekan kesehatan⁹.

One Stop Service ini sama halnya dengan pelayanan satu atap. Tujuan adanya *Oss* ini memberikan kemudahan bagi jamaah haji agar tidak berpindah-pindah tempat yang hanya menimbulkan memakan waktu yang lama. System *Oss* di Asrama haji Donohudan sudah diterapkan dan berjalan dengan baik dan sangat membantu sekali untuk para petugas, satgas

⁷ Murdiansyah Herman, Nurmajatun, Desy Rahmita. “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. As-Siyasah”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3, no 1 (2019): 1-8.

⁸ Ence Sopyan & Kismartini. “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6, no, 1 (2020): 31-147.

⁹ Syafrial, Edi Haskar, & Erry Gusman. “Mekanisme, Tantangan, dan Solusi Pelaksanaan Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi” *Otentik Law Journal* 1, no. 2 (2023): 206-219.

Asrama Haji Donohudan khususnya jamaah haji. Tidak ada hambatan dari system *One Stop Service* di Asrama Haji Donohudan. Tujuan adanya Oss di Asrama Haji Donohudan bisa meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, serta memberikan kenyamanan dan keamanan para jamaah haji. Berdasarkan dari beberapa penelitian diatas, belum mendapatkan penelitian yang sama mengenai adanya kebijakan *Mecca route* di Indonesia. Beberapa kajian yang dipaparkan ada beberapa variabel yang peneliti jadikan sebagai acuan. Ada beberapa perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu masalah dari penelitian, dan untuk lokasi penelitian berada di Asrama Haji Donohudan Boyolali Jawa tengah sedangkan penelitian sebelumnya lokasi penelitian berada di luar Kota Boyolali. dan adanya persamaan dari peneliti kaji dengan penelitian sebelumnya ialah pendekatan kualitatif dan persamaan sudut pandang.dari peneliti sebelumnya yang membahas tentang analisis manajemen pelayanan, kerjasama antara Kerajaan Arab saudi dengan Kementerian Agama indonesia, dan analisis kebijakan baru pada pelayanan haji di Indonesia¹⁰.

Ketiga Studi yang dilakukan oleh Jatmika, sinaga (2021) yang berjudul “Strategi Adaptif Kebijakan Luar Negeri Republik Indonesia Kerajaan Arab Saudi pada Pelaksanaan Ibadah Haji dan Pasca Pandemi Covid-19 2021” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana upaya pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh sebelum dan sesudah pandemi Covid -19. Peneliti ini berfokus kepada perbaikan dari dalam negeri dan mengurangi menyebarnya virus Covid-19. Jika dilihat dari perspektif negara Indonesia sudah bekerjasama dengan Kerajaan Arab saudi dengan hal ini, banyak kerugian yang harus ditanggung olehnya karena permasalahan musibah Covid-19 yang menyimpannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan strategi adaptif.

Tujuan dari metode ini ialah memahami secara langsung fenomena covid-19 serta kebijakan Kerajaan Arab saudi dan Pemerintah Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah dari segi pelaksanaannya yaitu kerjasama antara Kerajaan Arab saudi dan Pemerintahan Indonesia dalam bidang ekonomi dibawah pengawasan dari Kementerian Agama¹¹. Jika dilihat dari penelitian sebelumnya, penulis bisa menyimpulkan penelitian sebelumnya dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan yaitu *Pertama* Hubungan kerjasama antara pihak Arab saudi dengan Pemerintah Indonesia dalam pemindahan keimigrasian yang harusnya

¹⁰ Varas Bunga Insani, Skripsi: “Efektivitas Model *One Stop Service* Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Asrama haji Pondok Gede Jakarta” (Jakarta: Univerrsitاس Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2023), hal. 23

¹¹ Alya Raihan Medina.“Strategi Adaptif Kebijakan Luar Negeri Republik Indonesia Kerajaan Arab Saudi pada Pelaksanaan Ibadah Haji dan Pasca Pandemi Covid-19 2021”. *Jurnal Hubungan Internasional* 17, no 1 (2024): 109.

dibandara Jeddah dan Madinah sekarang berganti di bandara yang sudah dipilih salah satunya bandara Adi Soemarmo terjalin dengan baik sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan. *Kedua* Kerajaan Arab Saudi mempunyai harapan kepada negara Indonesia agar berperan dalam membangun serta mensukseskan program *Mecca route* yang sudah disepakatinya.

Keempat Studi yang dilakukan oleh Aisyah (2022) yang berjudul “Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19” Penelitian ini tujuannya untuk mendeskripsikan bentuk pelayanan akomodasi kepada jamaah haji di Asrama Haji Donohudan dalam perbaikan kualitas pelayanan akomodasi pasca pandemi covid-19. Metode yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kualitatif deskriptif dan jenis penelitiannya *Field research* dengan pendekatan manajemen. Data yang diikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini ialah bentuk pelayanan akomodasi kepada jamaah haji yang disediakan di Asrama Haji Donohudan ialah pelayanan penginapan, pelayanan catering, pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan manasik, pelayanan imigrasi, dan pelayanan keamanan. Jenis penelitian ini sepemikiran dengan penelitian yang peneliti lakukan adanya bentuk pelayanan di *Mecca route* menyediakan pelayanan terhadap jamaah haji seperti Oss atau (*One Stop Service*) yaitu pelayanan satu atap ialah kegiatan yang berwenang dalam pengecekan mulai dari cek kesehatan sampai pelayanan dokumen imigrasi dan itu dilakukan dalam satu tempat dengan adanya Oss jamaah haji tidak menjadi kelelahan dan tidak perlu menunggu lama¹², ketika dicek pemeriksaan, pelayanan bandara yang sudah terstruktur rapih dengan ini system pelayanannya menjadi efektif dan efisien memberikan manfaat bagi jamaah¹³, Pelayanan *fast track* ialah jalur cepat¹⁴ yang diberikan Kerajaan Arab Saudi untuk Indonesia. Ketika jamaah sudah sampai di tanah suci sudah tidak dicek berkas dokumen seperti paspor, visa, dan lain-lain dengan hal ini, jamaah bisa langsung masuk ke tanah suci tidak perlu lagi mengantre penyerahan dokumen paspor ke imigrasi negara Arab Saudi¹⁵.

¹² Silmy Karim, (12 Mei 2024) “*Imigrasi: Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara*”, Siaran Pers, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, diakses pada 22 Juli 2024, https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara

¹³ Eny Dwi Wardani. Skripsi “*Bandara Internasional Terpadu Adi Soemarmo Baru Dengan Pendekatan Arsitektur Tourism*” (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017). hal 8

¹⁴ Zumardi Rahman, “Optimalisasi dalam Mengidentifikasi Seleksi Mahasiswa Jalur Cepat (Fast-track) Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor”. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* 5. no. 2 (2023): 49-54.

¹⁵ Aisyah Qothrun Nada, Skripsi, “*Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19*”, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022), hal, 66

Kelima Studi yang dilakukan oleh Abdurokhman dkk (2022) yang berjudul “Analisis Kebijakan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga dan mengidentifikasi faktor pendukung dan pengambat serta kendala Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 dan PMA nomor 6 tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif yang berfokus hanya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan dalam pelayanan haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga sampai melibatkan proses pendaftaran dan pelunasan calon jamaah haji dalam setiap hari jam kerja dengan prinsip *First Come First Served*. Akan tetapi ada plus minusnya dari faktor pendukung pelayanan yang bisa melibatkan SDM yang baik. Sarana prasarana yang cukup dan ruangan pelayanan yang representative. Adapun perbedaan kajian ini dengan penelitian yang dilakukan ialah proses pelayanan *Mecca route* di bandara Adi Soemarmo ialah terletak pada objek penelitian dan tidak melakukan jam kerja setiap hari hanya pada musim haji saja. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang ruang pelayanan dan sarana pprasarana yang memadai yang membuat jamaah merasa lebih nyaman selama proses penyerahan dokumen *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo¹⁶

Keenam Studi yang dilakukan oleh Sindy Aidil Fitri dan Khadijah Nuraeni (2023) yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis manajemen pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian tersebut ialah manajemen pelayanan memiliki indikator berupa tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramahan dan ini diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh¹⁷. Jenis penelitian ini sejalan dengan penelitian saya yaitu para jamaah dilayani sangat baik ketika berada di Asrama Haji Donohudan karena disana menerapkan sistem ramah lansia yang mana jamaah haji di Asrama Haji Donohudan banyak

¹⁶ Abdurokhman, Hanif Nurcholis, & Perdamean Daulay, “Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau”. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no, 9. (2022): 15121-15133.

¹⁷ Sindy Aidil Fitri & Khadijah Nuraeni “Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1. no. 2 (2023): 229-238.

yang lansia dan harus memberikan pelayanan yang lebih maksimal. Waktu acara ceremonial dimulai sangat singkat, ramah tamah para pengurus Satgas dan PPIH dalam menyapa jamaah haji. Sopan santun yang selalu diterapkan kepada jamaah yang membuat jamaah merasa nyaman atas pelayanan yang ada di donohudan dan bandara Adi Soemarmo.

Ketujuh Studi yang dilakukan oleh Syahidah dkk (2024) Judul “Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia” Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data penelitian empiris menggunakan dokumentasi dan Simak catat. Tujuan dari penelitian ini menganalisis kebijakan pelayanan haji ramah lansia untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan kebijakan pemerintah. Hasil dari penelitian ini ialah ada beberapa kebijakan pemerintah dalam melayani jamaah haji yang lansia diantaranya: Menyediakan fasilitas dan pendamping, pemeriksaan kesehatan yang bertahap, bimbingan manasik dan yang terakhir penerapan kebijakan prioritas¹⁸. Tidak heran jika Jawa tengah merupakan daerah yang pendaftar haji paling tertinggi¹⁹.

Penelitian ini sejalan yang penulis buat yaitu Jamaah haji berasal dari Provinsi Jawa tengah dan DIY merata semua jamaah itu lansia, sehingga Kementerian Agama Jawa Tengah menerapkan system pelayanan jamaah haji ramah lansia yang mana kebijakan ini harus dijalankan sesuai dengan keputusan Kementerian Agama Indonesia tentunya kualitas dari pelayanan ini harus diutamakan untuk jamaah lansia. Agar kualitas dari pelayanan dikatakan nyaman, aman dan bagus bisa bertanya langsung kepada jamaah tentang bagaimana pendapat mereka ketika dilayani semenjak awal masuk di Asrama Haji Donohudan²⁰. Selain itu, Asrama Haji Donohudan menerapkan jamaah lansia harus diutamakan karena mereka kurang mampu untuk melaksanakan ibadah suci jadi sebagai petugas haji harus siap siaga dalam melayani jamaah lansia khususnya petugas di *Mecca route* Bandara Adi Soemarmo. Ada beberapa perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian dikaji yang menjadi analisis terbaru dalam *Mecca route* yaitu :

Pertama Pastikan beberapa petugas haji diutamakan bisa menguasai bahasa inggris atau bahasa arab terkhususnya bahasa arab yang sudah dipilih oleh atasan fungsinya

¹⁸ Syahidah dkk “Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia”. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1. no 1, (2024): 40-47.

¹⁹ Hasyim Hasanah “The Da’wah strategy through health mitigation for geriatric hajj pilgrims in the Covid 19 with a humanistic psychology perspective”. *Jurnal Ilmu Dakwah* 43, no. 2 (2023): 391-406.

²⁰ Abdul Choliq, “*Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*” (Semarang, 2014), hal, 3

petugas bisa bahasa arab untuk komunikasi antar orang arab dengan Indonesia sehingga mereka dapat memahami instruksi bantuan yang diperlukan selama proses haji berlangsung.

Kedua Masuk di ruangan *Mecca route* atau imigrasi Arab saudi akses masuk diruangan ini tidaklah sembarangan orang, harus punya izin dari Kementerian Agama dan memakai atribut lengkap tujuan dari kebijakan ini untuk mengantisipasi adanya orang asing yang masuk dengan niatan jahat yang boleh masuk sesuai mempunyai izin adalah petugas humas di donohudan, Jama'ah haji yang akan berangkat, dan para petugas yang sudah dipercayai untuk membantu menterjemahkan bahasa.

Ketiga penyediaan layanan di *Mecca route* lebih efisien. Jamaah langsung menuju keloket untuk dicek beberapa dokumen seperti cek biometric, paspor dan biovisa untuk pemeriksaan hanya membutuhkan waktu 20-40 detik dalam 1 orang dengan adanya system ini jamaah tidak perlu menunggu terlalu lama sampai kelelahan.

Penjelasan diatas secara keseluruhan menekankan bahwa pentingnya saling berkomunikasi, memberikan regulasi yang ketat agar jamaah merasa nyaman dan aman serta keefektifan layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk jamaah agar mendukung kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dari penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Setyosari yang dikutip oleh Pahlevianur dkk penelitian kualitatif ialah penelitian yang menggunakan metode observasi, wawancara, analisis isi dan metode pengumpulan data lainnya untuk menyajikan respon dari perilaku subjek. Menggunakan jenis studi lapangan dengan pendekatan deskriptif²¹. Pendekatan ini bisa memberikan kesempatan dalam mengumpulkan data empiris yang mendalam dari situasi actual yang ada di lapangan, serta bisa memahami fenomena dalam konteks spesifik yang terkait operasional bandara selama musim haji.

2. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual yang digunakan dalam penelitian kali ini mengikuti tokoh Faiqoh Azkiya Qorina maka, dari penelitian ini fokus kepada konsep besar dari penelitian ini yaitu penerapan kebijakan dan manajemen pelayanan imigrasi yang akan didefinisikan pembahasan kali ini.

²¹ Pahlevianur dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Kota Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), hlm 10.

a. Penerapan Kebijakan

Penerapan kebijakan yaitu suatu tindakan dan pelaksanaan yang seharusnya dilakukan oleh suatu instansi agar bisa mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan bisa menjadi berhasil atau tidak sesuai dengan orang yang menjalaninya. Maka dari itu, implementasi kebijakan sangat perlu untuk dilakukan. Jadi implementasi kebijakan bisa menjadi fokus kepada aktivitas dan suatu kegiatan dalam menjalankan keputusan yang sudah ditetapkan oleh instansi. Penerapan kebijakan *Mecca route* sendiri adalah suatu program yang didirikan oleh Kerajaan Arab Saudi dengan tujuan agar bisa membantu jemaah Indonesia untuk menangkis waktu ketika jemaah melakukan pemeriksaan imigrasi. Dengan adanya program ini sudah bisa dikatakan berhasil mencapai suatu tujuan karena sudah memenuhi persyaratan SOP pemerintah Indonesia²². Adapun persyaratan SOP Pembangunan *Mecca route* ialah:

1. Waktu awal persiapan diharapkan sudah konfirmasi kepada pihak Kementerian Agama Indonesia, otoritas bandara dengan Kerajaan Arab Saudi dan sudah menentukan keputusan bandara mana yang akan diberikan fasilitas *Mecca route*.
2. Sudah menata gedung yang akan dibangun dan mempersiapkan pengurus di gedung *Mecca route* baik dari pengurus Arab Saudi dan pengurus Indonesia
3. Selama pelaksanaan bulan haji pastikan *Mecca route* dibawah pengawasan yang ketat dan sesuai prosedur yang sudah disetujuinya.
4. Menyampaikan dan mengarahkan kepada para jemaah mengenai bagaimana alur pemeriksaan imigrasi *Mecca route* sebelum jemaah berangkat ke tanah suci²³.
5. Selalu evaluasi setiap pelaksanaan yang sudah dilakukan agar bisa memperbaiki mana yang perlu ditingkatkan agar pelayanan tahun depan lebih maksimal

b. Manajemen Pelayanan imigrasi

Ialah sebuah proses dari segi penyelenggaraan dan pengelolaan layanan kembali untuk masyarakat yang sudah diberikan oleh sebuah instansi keimigrasian. Fungsi pelayanan imigrasi untuk masyarakat ialah memberikan bantuan layanan

²² Faiqoh Azkiya Qorina, Skripsi “Implementasi Kebijakan tentang keimigrasian terhadap Tenaga kerja Asing (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Malang” (Malang: Universitas Brawijaya, 2018), hal 22

²³ Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (2024, May 12). Imigrasi: “Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara”. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari [https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20\(Indonesia\)](https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20(Indonesia))

apa yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen keimigrasian. Berikut pelayanan untuk masyarakat dalam mengurus dokumen imigrasi yang diperlukan adalah:

1. Menggunakan sistem teknologi yang canggih agar mempercepat dan bisa mempermudah pendaftaran secara online
2. Pelayanan imigrasi harus menerapkan sistem keamanan dan protokol kesehatan dengan ini, untuk menjaga pencemaran penyakit dan lebih ketat dalam pengawasan²⁴.

c. Program *Mecca route*

Program *Mecca route* Bandara Adi Soemarmo Solo adalah program perjalanan haji yang bertujuan untuk mempermudah jamaah haji Jawa tengah dan DIY Yogyakarta dalam melaksanakan perjalanan ke tanah suci. Program ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan selama perjalanan haji yang timbal baliknya ke jamaah sendiri. Kemudahan yang diberikan ialah dari mulai pendaftaran, penyerahan visadan paspor, dan kepengurusan dokumen lainnya sampai jamaah kembali lagi ke tanah air²⁵.

3. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber pertama yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan diskusi terfokus tanpa adanya bilangan statistik²⁶. Sumber data primer penelitian ini adalah petugas layanan humas di Asrama Haji donohudan dan pengurus Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa tengah yang selalu mengikuti pelaksanaan jamaah ketika masuk kantor imigrasi atau *Mecca route* di Bandara Adi soemarmo pada tahun 2024 dan penyelenggara haji untuk mengetahui apasaja yang diterapkan *Mecca route* dalam segi manajemen pelayanan.

Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang diperoleh dari beberapa dokumen, dan literatur yang relevan seperti buku, artikel, jurnal dan beberapa berita online yang membahas tentang manajemen pelayanan, *Mecca route* dan kebijakan haji. Dan dokumen kebijakan terkait dengan *Mecca route* yang dikeluarkan oleh

²⁴ Dela Wulandari, Afiah, Muhammad Saiful Anam. "Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember". *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 2, (2024): 227-233.

²⁵ Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2024, May 31). "*Permudah Perjalanan Ibadah Haji, Pj Gubernur Dampingi Wapres Resmikan Layanan Fast Track Embarkasi Solo*". Diakses pada 31 Mei 2024, Pukul 08.30 WIB. https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=8874

²⁶ Dina Ilham Nurjanah, & Nopa Nur Patin. "Survei Pendapatn terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia". *Jurnal Sosiosaintika* 2, no. 1, (2024): 62-73.

Kementerian Agama dan pemerintah Arab Saudi²⁷.

4. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Pada penelitian ini menggunakan Teknik snowball terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang menghubungkan dengan orang yang dituju untuk dipertanyakan antara peneliti dengan seseorang yang diwawancarainya tujuan dengan wawancara ini agar mendapatkan keilmuan terbaru²⁸ dan mendapat pemahaman yang lebih tentang proses jamaah melewati pengecekan imigrasi, alasan didirikannya *Mecca route* dan alur jamaah ketika berangkat ke tanah suci dengan kebijakan adanya *Mecca route*. Wawancara ini dilakukan kepada pihak humas Asrama Haji Donohudan dan pengurus Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa tengah.

b. Observasi

Observasi yang digunakan yaitu observasi non partisipan yakni mengamati sebuah kegiatan tanpa terlibat langsung dalam situasi yang akan diamati²⁹. Jenis observasi yang digunakan ialah observasi *unobtrusive methods* tanpa adanya mengganggu dan mempengaruhi perilaku subjek yang diamati³⁰. Pada penelitian ini observasi dilakukan dari jarak jauh, peneliti mengumpulkan data secara tidak langsung dan tidak terlihat oleh subjek.

c. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari beberapa sumber yang relevan dengan menggunakan metode dokumentasi tujuannya untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara³¹. Biasanya diambil dari akhir wawancara yang mengambil hasil gambar sebagai tujuan bukti yang relevan. Dokumentasi tersebut mengambil dari dokumen yang sesuai seperti jurnal, artikel, beberapa sumber berita dan dokumentasi jamaah yang sedang

²⁷ Moh Wirasto Tune “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Pangan”. *Jurnal sosial dan sains* 4, no. 2, (2024): 151-159.

²⁸ Ardiansyah, Risnita dan M. Syaran Jailani “Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif” *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2, (2023): 1-9.

²⁹ Netriwati dkk, *Praktik Observasi Sekolah*, (Kota Malang: Madza Media, 2023), hlm 12.

³⁰ Hasyim Hasanah “Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)”. *At-Taqqadum* 8, no.1 (2017): 21-46.

³¹ Hendrian Azhar dkk (2022). “Penerapan Metode Dokumentasi Untuk Monitoring Logbook dan Presensi Mahasiswa Kerja Praktek di Politeknik Negeri Bengkalis”. *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika* 7, no. 2, (2022): 218-228.

melakukan pengecekan paspor dan visa.

5. Uji Keabsahan

Proses dalam keabsahan data ini untuk membenarkan data yang sudah dikumpulkan itu sah dan valid. Penelitian ini menggunakan uji keabsahan triangulasi sumber dan triangulasi teknik

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber bisa dilaksanakan ketika mendapatkan data dari berbagai sumber penelitian.. Maka langkah untuk menyusun dari penelitian ini adalah *Pertama* Mengidentifikasi sumber data primer dengan melakukan wawancara kepada beberapa petugas humas di Asrama Haji Donohudan dengan pengurus Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa tengah *Kedua* mengidentifikasi sumber data sekunder. Dengan melihat beberapa penelitian sebelumnya seperti sumber artikel, jurnal, skripsi dan beberapa sumber berita *Ketiga* mengumpulkan data hasil dari wawancara dan dokumen yang akurat *Keempat* menganalisis data dengan metode kualitatif lalu bisa membandingkan atau memilih sumber informasi yang mendukung. Langkah terakhir data tersebut bisa didiskusikan lalu dikelompokkan dari beberapa pendapat. Mana pendapat yang spesifik dan tidak spesifik untuk mengecek suatu keabsahan data

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bisa diperoleh dari pengecekan sebuah data dengan sumber yang sama tetapi tekniknya yang berbeda. Teknik yang digunakan penelitian ini diperoleh dengan 3 teknik. Teknik *pertama* melakukan wawancara. Peneliti memberikan pertanyaan kepada pihak humas tentang seputar kebijakan, pelayanan *Mecca route*. Teknik *kedua* melakukan observasi langsung dengan ini bisa mengamati penjelasan dari pihak humas dan kanwil hasil dari observasi dengan memberikan gambaran berupa sistem cek paspor, biovisa dan biometrik serta kegiatan jamaah di ruang tunggu imigrasi *Mecca route*, Teknik *Ketiga* ialah dokumentasi ialah sumber data yang penting untuk dilakukan sebagai bukti yang valid dengan hasil yang kuat biasanya dengan mengambil beberapa foto untuk memberikan informasi pada saat penelitian. Jika semua sudah dilakukan maka langkah *Pertama* yaitu mengumpulkan data yang sudah dibuatnya. *Kedua* membandingkan hasil informasi contoh jika jika wawancaranya menjadi fakta jadi harus memeriksa bagian observasi dan memilih dokumen yang sesuai dengan faktanya. *Ketiga* mencatat semua langkah dalam triangulasi teknik mana data yang

mendukung dan berlawanan. Langkah terakhir jika sudah melakukan semuanya lalu tarik kesimpulan hasil triangulasinya lalu memberikan rekomendasi dalam penelitian selanjutnya.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menerapkan strategi triangulasi data untuk mendapatkan hasil yang lebih valid dan memperkuat penelitian³². Analisis data ialah sebuah aktivitas dalam menganalisis data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan model Miles Huberman dengan analisis interaktif yang meliputi dari:

a. Reduksi data

Reduksi data dilaksanakan pada saat proses pengumpulan data berlangsung. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan hasil dokumentasi yang akan direduksi lalu disederhanakan dengan cara memilih memfokuskan, menyederhanakan dan mentransformasikan data yang mentah agar bisa relevan dengan penelitian yang dikaji.

b. Penyajian data

Setelah data sudah direduksi langkah selanjutnya yaitu disajikan dalam bentuk sebuah narasi, tabel dan grafik dengan hal ini, untuk memudahkan dalam memahami sebuah penelitian lalu bisa ditarik kesimpulan. Penyajian data bisa dilakukan dari berupa penjelasan tentang prosedur operasional di bandara, dan beberapa hambatan Solusi yang harus dihadapi untuk penerapan *Mecca route*.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah semua data sudah disajikan langkah yang terakhir adalah peneliti akan menarik sebuah kesimpulan dari awal lalu bisa diverifikasi dengan melalui triangulasi data atau bisa disebut dengan pengujian ulang dari data yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan suatu gambaran dalam penentuan kebijakan *Mecca route* dan manajemen pelayanan di Bandara Adi Soemarmo³³.

7. Sistematika Penulisan

Agar bisa dipahami dan ditelaah dalam sebuah penelitian dengan menghasilkan pembahasan yang tersusun secara sistematis, maka peneliti perlu Menyusun bagian

³² Dedi Susanto, Risnita, M. Syahrani Jailani. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan data dalam penelitian Ilmiah", *Qosim: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1, (2023): 53-61.

³³ Ahmad Rijali, "Analisis data kualitatif". *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81-95.

kerangka dalam penulisan secara bertahap agar bisa dipahami. Adapun sistematika penulisan penelitian akan dijelaskan beberapa bab :

1. BAB I : Pendahuluan. Bagian dari pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika dalam penulisan , Tinjauan Pustaka dan metode penelitian yang meliputi Jenis dan Pendekatan penelitian, Sumber dan Jenis data, Teknik Pengumpulan data, Uji Keabsahan, Teknik Analisis data dan Sistematika dalam penulisan
2. BAB II : Kajian Teori Bagian ini menjelaskan tentang Definisi konseptual dan kerangka teori yang digunakan untuk gambaran suatu tata pikir penelitian yang akan digunakan dalam menjawab berbagai permasalahan dalam penelitian sebagai rujukan dalam penelitian ini. Mulai dari Pengertian kebijakan *Mecca route*, Penerapan kebijakan haji, Penerapan kebijakan *Mecca route*, Regulasi *Mecca route*, Implementasi dan evaluasi *Mecca route*, Pengertian Manajemen pelayanan dan Pengertian Manajemen pelayanan imigrasi.
3. BAB III : Bagian ini membahas tentang Profil *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo, Prosedur *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo, Pelaksanaan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo, Problematika *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo.
4. BAB IV : Analisis SWOT dalam Implementasi *Mecca route* di Bandara SOC. Bagian ini menjelaskan gambaran tentang implementasi *Mecca route* dari sisi *Strength* atau Kekuatan *Mecca route*, *Weakneses* atau Kelemahan dari pelayanan *Mecca route* di mana tidak semua bandara di Indonesia diberikan fasilitas *Mecca route*, hanya tersedia 3 Bandara yaitu Bandara Soekarno Hatta (Jakarta), Bandara Juanda (Surabaya) dan Bandara Adi Soemarmo atau SOC (Solo), *Oppurtunities* atau Peluang dari pelayanan ini dan *Threats* atau Ancaman dari pelayanan *Mecca route*. Dengan melakukan analisis SWOT ini dapat memberikan gambaran tentang efektivitas program *Mecca route* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.
5. BAB V : Penutup: kesimpulan dan saran. Bagian terakhir dari penelitian ini, akan menyajikan kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama serta memberikan saran-saran berdasarkan analisis yang telah dilakukan sepanjang penelitian, serta rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam implementasi program tersebut di masa mendatang.

BAB II

PENERAPAN KEBIJAKAN *MECCA ROUTE* DAN MANAJEMEN PELAYANAN PADA MUSIM HAJI TAHUN 2024

A. Kebijakan *Mecca route*

1. Pengertian Kebijakan *Mecca Route*

Menurut teori Pilihan Publik kebijakan bisa dipahami dari hasil negosiasi dan berkompromi dari kedua belah pihak yang berusaha untuk mempengaruhi sebuah proses pengambilan keputusan pemerintah³⁴. Dari teori tersebut bisa dikaitkan bahwa adanya kebijakan *Mecca route* hasil inisiatif dari Kerajaan Arab Saudi lalu di diskusikan kepada negara Indonesia untuk menerapkan kebijakan *Mecca route* agar meringankan kan jamaah Indonesia ketika menyerahkan dokumen imigrasi. Pembahasan kebijakan disini adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara disengaja dengan hasil pemikiran seseorang yang sudah terstruktur, dan terarah. Dengan kebijakan ini biasanya dilakukan oleh seorang yang melakukan organisasi, instansi dengan tujuan untuk mendapatkan nilai keputusan yang tepat sesuai dengan tujuan masing-masing organisasi. Suatu kebijakan didalam sebuah kehidupan pastinya mempunyai kebijakan tersendiri yang dijadikan suatu acuan pedoman untuk melakukan sebuah aktivitas yang bisa membatasi suatu perilaku yang sebelumnya tidak terarah menjadi terarah³⁵. Kebijakan yang masih mendasar masih mencegah dari hal-hal yang tidak diinginkan yang sifatnya bisa menyebabkan keributan. Kebijakan bisa saja sewaktu-waktu bisa berubah seiring berjalannya waktu. Jika kita melihat dalam situasi kehidupan sekarang banyak kebijakan-kebijakan baru yang ditetapkan dengan alasan perkembangan yang pesat dan kemajuan teknologi yang lebih maju dalam bidang informasi³⁶.

Mecca route adalah kantor imigrasi milik Arab Saudi yang dibangun beberapa negara terkhususnya diwilayah Indonesia tujuan ini agar mempercepat penyerahan paspor, biovisa dan biometric layanan yang diberikan Arab Saudi tanpa memakan waktu yang lama sampai berjam-jam. *Mecca route* didirikan pada tahun 2018 sebelum adanya Covid-19 lalu resmi dibuka pada tahun 2019 dijalankan

³⁴ Arafat, *Kebijakan Publik Teori dan Praktik* (Malang:PT Penerbit Litnus, 2023), hlm. 13

³⁵ Fitri, Lidya Eka, Fitriana Suanti and Ridwan Trisoni "Pengertian, Konsep, Teori dan Lingkup Sistem dan Kebijakan Pendidikan Nasional." *Jurnal Dirosah Islamiyah* 6, no. 2 (2024): 298-307.

³⁶ Swardhana, Gede Made. "Kebijakan Kriminal Dalam Menghadapi Perkembangan Kejahatan Cyber Adultery." *Kertha Wicaksana* 14, no. 2 (2020): 87-95

kebijakan ini pada tahun 2023³⁷. Jadi dari dua definisi tersebut kebijakan *Mecca route* adalah sebuah program terbaru yang dibuat oleh Kerajaan Arab Saudi sesuai dengan persetujuan Kementerian Agama Indonesia. Dengan adanya system layanan *Mecca route* dapat membantu dalam mempermudah dan percepatan proses keimigrasian untuk jamaah haji dari berbagai negara yang diberi layanan *Mecca route*. Ada nya kebijakan terbaru ini, semua rangkaian terkait dari keimigrasian bisa dilaksanakan di bandara embarkasi. Jadi tidak perlu pemeriksaan keimigrasian di bandara kedatangan Arab Saudi.

Pemberian layanan *Mecca route* tidak semua negara, hanya negara yang mayoritas memeluk agama Islam contoh negara Indonesia mayoritas penduduk yang menganut agama Islam maka, Kerajaan Arab Saudi memberikan fasilitas dalam kemudahan untuk para jamaah haji. Negara Indonesia diberikan pelayanan imigrasi *Mecca route* ada tiga tempat yaitu di Bandara Adi Soemarmo (Solo), Bandara Juanda (Surabaya) dan Bandara Soekarno Hatta (Jakarta)³⁸. Akan tetapi dengan adanya *Mecca route* harus ada kontribusi kerjasama antara Kementerian Agama Indonesia dengan Kerajaan Arab Saudi. Pelayanan *Mecca route* bagi para jamaah haji sangatlah membantu sekali, dengan hal ini jamaah haji Indonesia tidak perlu lagi antri lebih lama di Jeddah karena sekarang Indonesia sudah menjadi salah satu tempat dijadikan *Mecca route* oleh Kerajaan Arab Saudi dengan alasan Indonesia ialah salah satu umat muslim terbesar di dunia. Penerapan kebijakan ini sangat membantu sekali dalam mempercepat penyerahan visa dan paspor hanya membutuhkan waktu 20-40 detik pemeriksaannya. Selain itu, bisa membantu dalam mempermudah jamaah. Jadi jamaah haji setelah tiba di Jeddah bisa langsung naik bus lalu menuju ke hotel untuk beristirahat

2. Penerapan Kebijakan Haji

Istilah kata penerapan yang berarti pelaksanaan kegiatan yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu. Kebijakan haji ialah sebuah rangkaian yang sudah disusun sesuai dengan keputusan bersama dalam acuan pedoman jamaah dalam pelaksanaan haji. Penerapan kebijakan haji masih dalam bagian upaya untuk

³⁷ Khabibi Nur, (26 Juni 2022) “*Mengenal Makkah Route, Layanan Cepat Keimigrasian Jamaah Haji oleh Arab Saudi*”, Oke Haji, diakses pada 12 Agustus 2024 pukul 11:25 WIB <https://haji.okezone.com/read/2022/06/26/398/2618423/mengenal-makkah-route-layanan-cepat-keimigrasian-jamaah-haji-oleh-arab-saudi>,

³⁸ Silmy Karim, (12 Mei 2024) “*Imigrasi: Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara*”, Siaran Pers, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, diakses pada 12 Agustus 2024, https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara

memahami sebuah kebijakan secara menyeluruh, luas dan teliti. Pemahaman ini mendorong untuk menganalisis kebijakan dalam bidang haji pada tahun 2024 meskipun penerapan kebijakan haji setiap tahun pasti berubah-ubah. Penerapan kebijakan haji sebagai keputusan yang harus dipatuhi dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang. Dari keputusan yang sudah disepakati bersama nantinya akan menjelaskan berbagai permasalahan yang harus ditangani oleh pemerintah³⁹. Ada beberapa kebijakan haji harus memenuhi beberapa unsur yaitu:

- a. Tindakan pemerintah yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang mempunyai tanggung jawab besar dalam bidang penyelenggara ibadah haji sesuai dengan undang-undang.
- b. Menetapkan kuota haji baik Nasional, Provinsi maupun Haji khusus
- c. Bimbingan manasik haji yang efektif ketika di tanah air
- d. Pelayanan yang baik di Asrama Haji Donohudan
- e. Pelunasan BPIH haji reguler maupun haji khusus
- f. Menyiapkan dan menetapkan bidang PPIH, satgas dan petugas kloter
- g. Pelayanan transportasi udara bagi jamaah haji
- h. Adanya akses media online haji atau bisa disebut dengan aplikasi haji pintar
- i. Pelayanan identitas dan dokumen haji
- j. Penyediaan akomodasi baik di Makkah maupun di Madinah
- k. Penyusunan, penetapan BPIH dan pembiayaan
- l. Konsumsi jamaah Indonesia ketika di Saudi Arabia
- m. Pelayanan di Armina (Arafah, mina, dan musdalifah)⁴⁰
- n. Pembimbing manasik haji yang profesional dan sudah terpercaya dari segi keilmuan tentang haji yang cukup, wawasan yang lebih dalam membimbing jamaah, memiliki kesabaran yang tinggi, dan bertanggung jawab terhadap profesi yang dijalannya⁴¹.

Penejelasan hasil point yang dipaparkan diatas bahwa penerapan kebijakan haji tidak hanya sebatas menangani administratif saja tetapi, sebuah kewajiban Pemerintah dan Kementerian agama dalam memberikan pelayanan maksimal

³⁹ Elih Yuliah, "Implementasi kebijakan pendidikan". *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan* 30, no. 2, (2020): 129-153.

⁴⁰ Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji" (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2017), hal 7

⁴¹ Abdul Sattar, & Hasyim Hasanah, "Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan VI dari Semarang". *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 3, no. 1 (2023): 43-54.

kepada jamaah tentunya menjamin kelancaran pelaksanaan serta keselamatan haji. Penerapan kebijakan haji harus selalu diperbaharui dengan tujuan pelaksanaan haji lebih baik dari sebelumnya.

3. Penerapan Kebijakan *Mecca route*

Penerapan kebijakan *Mecca route* sama halnya dengan kebijakan adanya imigrasi arab saudi yang dipindahkan di beberapa wilayah Indonesia. Adanya kebijakan ini tentunya memberikan suatu kebanggaan tersendiri karena tidak semua negara diberikan akses kantor imigrasi langsung dari arab saudi. Kebijakan *Mecca route* dilakukan oleh Kerajaan Arab saudi dan Pemerintah Indonesia dalam mempermudah jamaah dalam proses imigrasi. Sebelum didirikannya *Mecca route* ada beberapa point kebijakan yang harus dilaksanakan dan diterapkan yaitu⁴²:

- a. Adanya kantor imigrasi selain jamaah haji yang masuk harus ada bukti surat izin dari Kementerian Agama dengan menggunakan atribut yang lengkap sesuai dengan peraturan
- b. Penerapan sistem Oss (*One Stop Service*) pelayanan satu atap disini ruangnya dari segi pemeriksaan kesehatan, cek paspor, pembagian living cost, gelang identitas, tas, kabin dan tas paspor yang dijadikan satu gedung tepatnya berada di Gedung Muzdalifah tujuan dari kebijakan ini agar para jamaah haji terkhususnya lansia tidak merasa kelelahan
- c. Adanya *Mecca route* dapat mempercepat calon jamaah masuk ke tanah suci dan bisa langsung naik bus menuju hotel⁴³

Penjelasan hasil point yang dipaparkan adalah kebijakan *Mecca route* sesuatu kebijakan untuk mempermudah dalam proses imigrasi, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan jamaah haji khususnya jamaah yang lansia.

4. Regulasi *Mecca Route*

Dalam Keputusan Menteri Agama No 397 Tahun 2024 yang membahas tentang bandara yang sudah diberikan layanan *Mecca route* dalam Penyelenggaraan Haji tahun 2024 ditempati 3 bandara yaitu Bandara Soekarno Hatta, Bandara Juanda dan

⁴² Haniyeh Bahnous Nasr Abd Rabbo, “Kantor Polisi haji selama rute haji Kufic ke Makkah”, (Fakultas Pendidikan), Universitas Damanhour, Edisi 26, (2022): 246

⁴³ Candra Septian Bantara (25 Juni 2024) “Layanan Fast Track Makkah Route Embarkasi Solo”, Solopos. Espos.id, diakses pada 16 Agustus 2024, pukul 15.53 WIB <https://solopos.espos.id/layanan-fast-track-makkah-route-embarkasi-solo-bakal-dilanjutkan-tahun-depan-1948308#:~:text=Makkah%20Route%20merupakan%20layanan%20fast%20track%20atau,masuk%20calon%20jamaah%20haji%20ke%20Tanah%20Suci>

Bandara Adi Soemarmo⁴⁴. Regulasi *Mecca route* bisa mengarah kepada aturan dan pengawasan yang sudah dilaksanakan tujuannya agar bisa memberikan keselamatan dan keamanan terhadap jamaah haji yang dilaksanakan oleh jutaan umat muslim di seluruh dunia dari jalur perjalanan embarkasi menuju ke tanah suci. Regulasi *Mecca route* yang diterapkan harus terjamin perlindungannya bagi jamaah haji dari berbagai ancaman yang berbahaya contoh adanya penyerangan orang asing yang tujuannya meminta biaya dalam pelayanan lindungan yang diberikan jika tidak diberikan maka dampak negatifnya perjalanan jamaah ke tanah suci tidak aman dan bisa saja mereka menyerangnya. Regulasi *Mecca route* sudah memenuhi beberapa aspek yang diterapkan yaitu :

a. Aspek Perlindungan Hukum bagi Calon Jamaah

Adanya perlindungan hukum bagi jamaah harus diterapkan dari awal. Perlindungan hukum untuk jamaah harus lebih perhatian dan teliti. Banyak dari beberapa penelitian yang mengungkapkan bahwasanya tidak hanya satu dua jamaah tetapi banyak jamaah yang menjadi korban penipuan oleh biro perjalanan yang tidak mau bertanggung jawab atas perbuatannya. Dengan adanya beberapa peristiwa ini, pemerintah harus memberikan perlindungan hukum untuk jamaah haji. Sehingga, ketika jamaah mendapatkan perilaku yang tidak sesuai dengan biro perjalanan yang tidak bertanggung jawab maka mereka bisa menuntut hak mereka ke jalur hukum⁴⁵.

b. Aspek Kesehatan

Regulasi *Mecca route* harus memperhatikan aspek kesehatan jamaah haji. karena dari beberapa negara yang berangkat ke tanah suci pastinya tidak semuanya sehat. Ada yang tiba-tiba sakit, badan kurang ber stamina. Sehingga ketika sampai ke tanah suci untuk melaksanakan rangkaian ibadah haji jamaah gampang tertular penyakit. Hasil dari penelitian yang menjelaskan bahwasanya sikap jamaah dari segi kesehatannya sangat penting diutamakan dalam keberhasilan suatu pelaksanaan ibadah haji kondisi sehat yang dimaksud adalah tidak hanya dilihat dari segi cacat fisik atau penyakit luarnya saja. Akan tetapi penyakit didalam jiwanya seperti mental, emosional dan psikis itu harus lebih

⁴⁴ Ismail Marzuki, SKM, M.Kes, (13 Agustus 2024) "*Makkah Route 2024 Adisoemarmo International Airport*" Kemenkes BKK Semarang, diakses pada 16 Agustus 2024, <https://kespelsemarang.id/index.php/2024/08/13/makkah-route-2024-adisoemarmo-international-airport-soc/>

⁴⁵ Gelmok Samosir, "Studi normatif terhadap konsep perlindungan hukum korban penipuan first travel", Jurnal Rectum, Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana 5, no. 1 (2023): 503.

diperhatikan dan diseleksi mana yang sakit ringan agar bisa berangkat dan mana yang sudah sakit parah akan diperiksa lebih lanjut untuk bisa keberangkatannya sesuai dengan keputusan petugas kesehatan⁴⁶. Dengan ini agar meminimalisir ketika ditanah suci bisa menjalankan ibadah dengan baik .maka regulasi kesehatan harus memeriksa kesehatan para jamaah sebelum berangkat⁴⁷.

c. Dampak Kebijakan *Mecca route* pada Jamaah Haji berkebutuhan Khusus

Jamaah haji yang berkebutuhan khusus di embarkasi donohudan memberikan pengaruh besar dalam memudahkan layanan akses pemeriksaan paspor visa. dengan hal ini bisa mengurangi beban depresi jamaah yang selalu mengalami antrian panjang ketika proses pemeriksaan imigrasi berlangsung⁴⁸.

B. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Manulang sebagaimana yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septo Winarsih. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan ini agar suatu instansi bisa berjalan dengan baik kepuasan dari seseorang yang menggunakannya bisa ditentukan oleh manajemen pelayanan yang bagus dan baik. Manajemen pelayanan yang baik ialah manajemen yang bisa mengatur, mengendalikan semua dalam segi pelayanan dengan tujuan bisa berjalan dengan tertib, lancar, nyaman dan yang paling utama pelanggan bisa puas dengan layanan yang diberikan⁴⁹.

Manajemen pelayanan melalui beberapa proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam pelayanannya⁵⁰. Hakikat dari pelayanan sendiri sebagai suatu kewajiban yang harus ada yang selalu

⁴⁶ Hasyim Hasanah, "Pemahaman Kesehatan Reproduksi bagi Perempuan Sebuah Strategi Mencegah Berbagai Resiko Masalah Reproduksi Remaja", *Sawwa: Jurnal Studi Gender* 11, no. 2 (2016): 231

⁴⁷ Rustika dkk, "Tingkat pengetahuan, sikap, dan Tindakan Jemaah haji terkait istithaah Kesehatan di Indonesia". *Jurnal Buletin Penulisan Sistem Kesehatan* 22, no. 4 (2019): 245-254

⁴⁸ Maratus Soleha, Khaerun Sirin. "Strategi Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa El Hramain El Mubarakah Bekasi Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 1 (2024): 82-96

⁴⁹ Ida Yunari Ristiani, "Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat". *Jurnal Ilmiah Manajemen Coopetition* 11, no. 2, (2020): 325691.

⁵⁰ Mustofa, Muhamad Bisri, Siti Wuryan, and Wahid Harsono, "Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh (PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel)." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 1, no. 2, (2020): 145-156.

memberikan perhatian, pelayanan dan kepuasan dari seorang pelanggan. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang harus sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan public. Menurut KBBI yang dinamakan pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani sebuah kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan sejumlah uang, jasa atau bisa diberikan kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli, barang dan jasa⁵¹.

Mengutip dari buku Manajemen pelayanan public karya Rachman Marjoni menjelaskan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang menjadikan dalam suatu interaksi langsung dari seorang ke orang lain dengan kontak fisik yang menyediakan beberapa keputusan dari pelanggan⁵². Dengan demikian bisa disimpulkan bahwasanya manajemen pelayanan itu berbeda-beda versi jika seorang memberikan pelayanan yang baik tentunya tidak lupa menerapkan diri dari point-point ilmu manajemen dan bagaimana cara kita agar pelayanan kita lebih bagus dan ramai orang yang menggunakannya. Dengan adanya pelayanan *Mecca route* pengecekan dokumen jadi lebih cepat Pelayanan *Mecca route* yang ada di Bandara Adi Soemarmo diantaranya:

- a. Adanya system layanan *fast track* ialah proses pelayanan yang cepat. jamaah ketika sampai di Jeddah tidak memerlukan lagi pengecekan biovisa, paspor, dan biometrik Jadi setiba disana langsung masuk dan diarahkan ke bus untuk melakukan perjalanan hotel agar jamaah bisa istirahat. Pertama kali jamaah haji dari embarkasi solo mendapatkan layanan *fast track* yang diberikan oleh pemerintah arab saudi. Dengan adanya layanan *fast track* sangat membantu jamaah haji dalam menangkas waktu pemeriksaan dengan cepat .
- b. Adanya 2 translator yang ditunjuk oleh Kementerian Agama yang sudah terpercaya dalam menerjemahkan bahasa arab ke bahasa indonesia fungsinya adalah jika petugas arab saudi membutuhkan sesuatu bisa menyampaikannya kepada translator.
- c. Beberapa alat canggih yang diperlukan untuk pengecekan biovisa, paspor, dan biometrik

⁵¹ Loren Goa, "Pelayanan Pastoral bagi sesama yang membutuhkan", *Jurnal Kateketik dan Pastoral* 3, no. 1 (2018): 107-125.

⁵² Rachman Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik* (Klaten, Tahta Media group, 2021), hlm. 5-11

- d. Kantor imigrasi *Mecca route* menyediakan beberapa keperluan untuk jamaah yaitu air minum mineral yang menggunakan dispenser, dan menyediakan 3 toilet pria dan 3 toilet wanita.

2. Pengertian Manajemen Pelayanan Imigrasi

Manajemen Pelayanan imigrasi adalah sebuah proses imigrasi yang melibatkan beberapa point manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengambilan keputusan dan pengendalian untuk mengelola sumber daya imigrasi agar bisa mendapatkan hasil yang sesuai diharapkan. Adanya pelayanan kantor imigrasi adalah sebuah bentuk usaha Kementerian Hukum dan HAM dalam segi pelayanan imigrasi untuk masyarakat. Lalu masyarakat bisa mengajukan apa yang mereka butuhkan terhadap imigrasi. Selain dari segi melayani, kantor imigrasi juga berfungsi sebagai menjalankan beberapa fungsi keimigrasian contoh kantor imigrasi melakukan sebuah tugas untuk melayani masyarakat dalam pembuatan paspor. Layanan ini terus ada dan berjalannya waktu dengan hal ini, kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi dengan cukup tanpa menyebabkan kesusahan ketika masyarakat mempunyai keperluan harus keluar negeri. Jika dilihat banyaknya masyarakat yang keluar negeri maka, pelayanan imigrasi harus lebih baik lagi sesuai dengan pesatnya Tingkat kebutuhan masyarakat⁵³.

Menurut pendapat Direktorat Jendral imigrasi yang berada di bawah lindungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki tugas dalam mengatur semua arus perjalanan warga negara asing yang masuk ke wilayah Indonesia sejak kedatangannya dari mulai aktivitas kehidupannya sampai dia kembali negaranya⁵⁴. Sesuai dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian paspor RI adalah surat perjalanan resmi yang sudah diterbitkan pemerintah Indonesia kepada masyarakat Indonesia yang akan keluar negeri dalam waktu yang sudah ditentukan

Menurut Wulandari dan Anam tugas dari kantor imigrasi yaitu mengawasi dan mengendalikan orang yang keluar masuk suatu negara. Jaman sekarang jika ingin mendapatkan paspor lebih mudah karena perkembangan teknologi akan

⁵³ Andri Irawan, Marten Z Jamlean, & Hendro Ibrahim, "Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke". *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan* 14, no. 2 (2022): 399-415.

⁵⁴ Ela Riana Faramita, Tri Mardalena, Nisha Desfi Arianti, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) terhadap kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun". *Agroprimitech* 5, no. 1 (2021): 21

tetapi, banyaknya masyarakat Indonesia yang masih belum paham tentang teknologi atau istilahnya *gaptek*. Masyarakat masih mengira proses pendaftaran imigrasi masih mengajukan secara manual yang harus mengisi formulir dengan kertas. Padahal bisa diakses melalui handphone dengan menggunakan aplikasi M-Paspor⁵⁵.

Berdasarkan pemaparan dari berbagai beberapa peneliti menyebutkan bahwa Kantor imigrasi jika ingin meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi maka harus menerapkan standar layanan yang mencakup persyaratan, system, prosedur yang beredar, struktur, fasilitas yang memadai, layanan yang baik, pengawasan yang lebih ketat, keamanan dan kenyamanan⁵⁶. Jika seseorang yang hendak pergi ke tanah suci harus mempunyai paspor dan surat izin di kantor imigrasi yang dimana zaman sekarang serba menggunakan teknologi canggih. Kementerian Agama Indonesia sudah menerapkan layanan *Siskohat* (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang mana sistem *Siskohat* ini masih banyak masyarakat Indonesia yang kurang mengerti tentang pendaftaran haji melalui sistem *Siskohat*.

Siskohat bekerjasama dengan pelayanan imigrasi dalam memfasilitasi pembuatan paspor untuk jamaah haji tujuannya memenuhi proses kelancaran pendaftaran dan pemberangkatan jamaah haji. *Siskohat* sangat diperlukan untuk mengelola data jamaah haji yang akan berangkat agar nantinya, penyimpanannya tidak mudah hilang, rapih dan aman selain itu, juga bisa mempermudah untuk pencarian data jamaah tentunya untuk menghindari beberapa kesalahan dalam pencarian informasi⁵⁷.

3. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen pelayanan haji adalah suatu kegiatan lembaga yang tugasnya mengatur, dan mengelola dalam segi pelayanan yang diberikan untuk jamaah haji. Pelayanan yang diberikan untuk jamaah haji meliputi dari pelayanan pendaftaran haji, pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan perjalanan dari embarkasi sampai kembali lagi ke debarkasi, pelayanan penyerahan paspor dan visa di kantor imigrasi atau disebut dengan *Mecca route*.

Menurut Nisya dan Imsar dalam jurnalnya yang berjudul “Manajemen

⁵⁵ Putri Diah Sari, Redia Annisa Al Karimah & Sarah Salsabilla, “Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik”. *Jurnal Media Administrasi* 9, no. 1 (2024): 169-173.

⁵⁶ Dela Wulandari, Afiah & Muhammad Saiful Anam, “Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember”. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 2, (2024): 227-233.

⁵⁷ Herni Yuliani, Ahmad Sarbini & Herman, “Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (*Siskohat*) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji” *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 102-120

Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara” yang dikatakan manajemen pelayanan haji diartikan sebagai suatu proses yang sudah direncanakan, digerakan serta pengawasan yang cukup ketat agar pelayanan kepada jamaah haji bisa efektif sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Sebaliknya manajemen pelayanan serangkaian ibadah haji bisa menuju ke sebuah aktivitas ibadah yang mabrur dengan ini bisa memberikan pemenuhan kebutuhan jamaah haji yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia⁵⁸. Dengan disusunnya manajemen pelayanan haji akan sangat membantu bagi para jamaah agar mereka bisa merasakan kenyamanan dan tidak khawatir akan hal yang tidak diinginkannya. Selain itu juga kebutuhan para jamaah bisa terpenuhi dengan maksimal. Dalam situasi seperti ini tentunya manajemen pelayanan haji harus bisa selektif dalam memilih petugas haji yang profesional, fasilitas yang memadai, memberikan edukasi dan support terbaik untuk jamaah agar mereka semangat dalam menunaikan ibadah haji. Adapun layanan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo ialah:

Pertama prosedur pemeriksaan paspor dan visa yang dilayani langsung dari petugas imigrasi yang sudah berwenang, *Kedua* tempat lokasi bandara yang lebih mudah untuk diakses *Ketiga* proses pemeriksaan yang cepat tidak perlu menunggu lama dan nilai yang paling penting dalam memberikan layanan jamaah haji ialah petugas harus bersikap ramah kepada semua jamaah dan memiliki etika sopan santun terutama kepada jamaah lansia⁵⁹. Berdasarkan pemaparan yang sudah disebutkan diatas bahwa adanya penerapan manajemen pelayanan haji di Indonesia sangat memberikan kemudahan dalam pelayanan jamaah dan menjadikan jamaah lebih fokus terhadap ibadah yang akan dijalaninya

4. Standar Manajemen Pelayanan Haji

Ruang lingkup bidang manajemen pelayanan haji sudah diatur oleh UU Nomor 13 tahun 2008 tentang pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap jamaah haji. pembahasan kali ini akan menjelaskan tentang standar pelayanan haji.

a. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu pencapaian kebutuhan dari sebuah aktivitas seseorang secara terbuka. Menurut KBBI pelayanan yang dimaksud adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dan membantu dalam mengurus apa yang

⁵⁸ Nisya Nainita Simbolon & Imsar, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara”. *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (2021): 8929-8936.

⁵⁹ Baidhilla Riyadi & Akbar Duawulu, “Aspek Organisasi dan Pelayanan Jemaah dalam Manajemen Pengelolaan Haji di Indonesia”, *Ahsan: Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 2, no. 2, (2023): 109-118.

dibutuhkan orang tersebut. Pelayanan juga bisa dimaknai sebagai suatu kegiatan yang tujuannya hanya memenuhi kepuasan kepada orang yang menerima layanan. Adapun beberapa kegiatan standar pelayanan haji dari segi pelayanan yaitu:

Pertama Administrasi yaitu suatu proses tindakan yang menyertakan beberapa orang dalam mengurus pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

Kedua Seorang muthawwif harus melayani jamaah dalam membimbing manasik haji agar nantinya pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan ajaran syariat islam. Bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak 3 kali yaitu ketika sebelum berangkat ke tanah suci, ketika berada di tanah suci dan pasca haji.

Ketiga Transportasi sangat penting dalam menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah ketika dari Indonesia menuju ke tanah suci sampai kembali lagi ke Indonesia harus memerlukan sarana transportasi yang memadai.

Keempat tempat tinggal atau akomodasi penyelenggara haji harus memberikan fasilitas tempat tinggal yang layak untuk jamaah agar jamaah bisa lebih fokus dalam melaksanakan ibadah.

Kelima konsumsi yang bergizi dan higienis untuk jamaah Indonesia dengan memberikan konsumsi jamaah yang seimbang dengan memberikan konsumsi yang sehat bisa menyempurnakan standar pelayanan konsumsi yang baik.

Keenam yang terakhir dari segi pelayanan yaitu kesehatan jamaah sebelum berangkat haji harus melewati beberapa pemeriksaan seperti vaksin meningitis, medical check-up, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dalam keadaan sehat dan tentunya tidak tertular penyakit selama melaksanakan ibadah haji⁶⁰.

b. Pembinaan

.Pembinaan bisa dimaknai sebagai membangun dan mengisi otak dengan berbagai ilmu yang bermanfaat, mengarahkan suasana hati dengan berbagai bacaan zikir serta mendorong untuk berintrospeksi diri agar jiwa bisa

⁶⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji dan Umrah, dan Wisata Agama*. (Bandung:Penerbit Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 133.

lebih baik lagi⁶¹. Maka dari itu pembinaan haji bisa diartikan sebagai mengkoordinir, mengarahkan yang bagus dan mengembangkan kemampuan jiwa dengan bersamaan agar rangkaian ibadah haji bisa berjalan dengan baik.

c. Perlindungan

Tanggung jawab Pemerintah Indonesia dengan Kementerian Agama adalah untuk melindungi jamaah haji Indonesia. Ada 4 bentuk dari perlindungan untuk jamaah haji yaitu pelayanan ibadah haji, membimbing ibadah jamaah haji baik sebelum maupun sesudah, pelatihan jamaah haji dari mulai pemberangkatan embarkasi-debarkasi, perlindungan untuk tidak ada biaya tambahan dari jamaah haji. Banyak kejadian jamaah haji yang masih dipuguti biaya untuk pelaksanaan manasik haji. Permasalahan ini tentunya banyak jamaah yang mengeluh kepada Kementerian Agama karena harus mengeluarkan biaya tambahan lagi. Tentunya permasalahan ini menjadi beban Kementerian Agama dan Pemerintah Indonesia maka dibuatlah sebuah keputusan perlindungan jamaah terkait larangan untuk tidak memunguti biaya tambahan dari jamaah hanya untuk keuntungan pribadi⁶².

⁶¹ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan* (Jakarta: PT Penerbit Gema Insani Press, 1996) hlm. 138.

⁶² M. Wahyu Diansyah, Skripsi “Perlindungan Hukum Jamaah Haji” (Bengkulu: Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno , 2022) hal 43

BAB III

KANTOR IMIGRASI *MECCA ROUTE* DI BANDARA ADI SOEMARMO

A. Profil *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

1. Sejarah *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

Berdirinya *Mecca route* membutuhkan banyak pihak sebagai bentuk kontribusi untuk jamaah haji dengan hal ini, akan lebih mempermudah proses jamaah ketika sampai di tanah suci. Raja Salman bin Abdulaziz Al-Saud adalah raja yang menyelenggarakan program *Mecca route* khusus untuk jamaah haji. Program ini sudah lama direncanakan pada tahun 2018 dan diluncurkan pada tahun 2019 sebagai hadiah untuk tamu Allah yang ingin melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Tujuan tidak lain dengan mendirikan *Mecca route* ialah memberikan kenyamanan dan mempermudah proses keberangkatan jamaah haji⁶³.

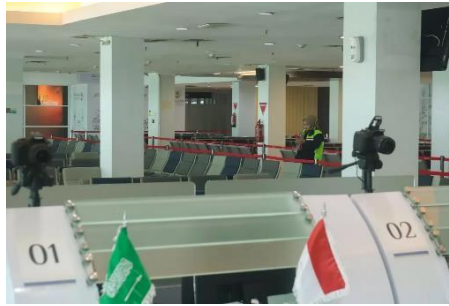
Sesuai kesepakatan Raja Salman bin Abdulaziz Al-Saud dengan para Kerajaan Arab Saudi dan para pemerintah Indonesia maka negara Indonesia yang dijadikan pendirian *Mecca route* hanya ada beberapa wilayah bandara yang mempunyai landasan pacunya lebih luas untuk mendukung penerbangan internasional dari Indonesia menuju ke Jeddah salah satunya Bandara Adi Soemarmo⁶⁴.

Bandara Adi Soemarmo merupakan bandara titik embarkasi dan debarkasi jamaah haji wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta yang mempunyai kelengkapan fasilitas yang cukup untuk perjalanan jamaah haji dalam melaksanakan ibadah ke Baitullah. Setelah melalui masa proses yang panjang dan persiapan yang kompeten pelayanan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo sudah diresmikan pada tahun 2024 peresmian ini melibatkan beberapa pihak instansi seperti para Kementerian Agama, Kantor Imigrasi Daerah, Angkasa Pura I, Bea Cukai TNI AU dan Kerajaan Arab Saudi yang bersangkutan melalui kesepakatan koordinasi yang matang⁶⁵.

⁶³ Liputan6.com, (31 Juli 2018) “Kerajaan Arab Saudi Pertama Kali Siapkan Makkah Road, Apa itu? ”, Liputan6.com, diakses pada 20 Oktober 2024, pukul 11:05 WIB, <https://www.liputan6.com/islami/read/3605276/kerajaan-arab-saudi-pertama-kali-siapkan-makkah-road-apa-itu>

⁶⁴ Megananda Saraswati, Aditia Kesuma Negara Dalimunthe, “Perencanaan Peningkatan Daya Dukung dan Perpanjangan Runway untuk Mendukung Penerbangan Internasional di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta Menggunakan Software FAARFIELD dan COMFAA” *Jurnal Teknik Indonesia* 3, no. 1 (2024): 23

⁶⁵ Adisumarmo, (16 Mei 2024) “*Lanud Adi Soemarmo dukung Program Fast Track Haji 2024*” TNI AU diakses pada 8 Mei 2025, pukul 10:36 WIB <https://tni-au.mil.id/berita/detail/lanud-adi-soemarmo-dukung-program-fast-track-haji-2024>



Gambar 3.1 Kantor di Bandara
Adi Soemarmo

Peresmian *Mecca route* tentunya menjadi pusat perhatian dan dukungan yang tinggi termasuk Wakil Presiden RI yaitu Bapak Presiden Ma'ruf Amin yang diresmikan pada tanggal 31 Mei 2024. Adanya inovasi terbaru *Mecca route* sudah banyak diakui oleh beberapa jamaah haji yang menggunakan fasilitasnya dan dianggap sebagai sebuah terobosan besar yang sangat membantu dalam memudahkan jamaah untuk ke tanah suci. sesuai data Direktur Pelayanan Haji dalam Negeri Kementerian Agama bahwasanya negara indonesia menjadi salah satu jamaah yang banyak menikmati fasilitas *Mecca route* di banding dengan negara lainnya⁶⁶.

Selain *Mecca route* perkembangan yang sukses dari hasil kerja sama antara pemerintah Indonesia dengan Kerajaan Arab saudi adalah *fast track* dengan adanya program *fast track* maka bisa meningkatkan jumlah kuota haji tanpa memberikan dampak negatif dalam memperlambat proses keberangkatan jamaah. Tidak hanya itu, program yang dikembangkan dapat meningkatkan pengalaman jamaah haji dalam masa perjalanannya tanpa adanya ketidaknyamanan dalam masa perjalanan. Dari banyaknya keberhasilan yang mendukung pembangunan *Mecca route* di Indonesia tentunya dapat membantu mengurangi banyaknya antrean panjang pemeriksaan imigrasi di bandara Arab saudi sehingga bisa melancarkan perjalanan ibadah jamaah adanya *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo sebagai salah satu contoh terobosan pelayanan haji yang lebih mudah dan modern.

2. Fasilitas *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

Sebelum *Mecca route* di bangun, Kerajaan Arab saudi bekerjasama dengan pemerintah Indonesia dalam menyiapkan berbagai fasilitas dan alat yang

⁶⁶ Indah (2 Maret 2024) “*Tahun ini, Bandara Juanda dan Adi Sumarmo siap Terapkan Fast Track*” Kementerian Agama Republik Indonesia, diakses pada 8 Mei 2025, pukul 11:02 WIB <https://kemenag.go.id/nasional/tahun-ini-bandara-juanda-dan-adi-sumarmo-siap-terapkan-fast-track-82sPR>

dibutuhkan dalam pembangunan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo. Fasilitas yang diberikan Arab Saudi pun membutuhkan banyak dana yang harus dikeluarkan dalam melengkapi fasilitas berikut ini adalah fasilitas *Mecca route* yang berada di Bandara Adi Soemarmo:

- a. Terdapat lokasi yang berada di gedung TKI Bandara Adi Soemarmo yang mana gedung ini berfungsi sebagai tempat khusus pemeriksaan keimigrasian untuk jamaah haji. Setiba jamaah datang langsung diarahkan untuk pemeriksaan lebih lanjut sebelum berangkat ke Arab Saudi
- b. Adanya sistem *fast track* yang mana jamaah hanya menunggu waktu yang tidak lama hanya sekitar 30-60 (Tiga puluh sampai enam puluh) detik dalam proses pemeriksaan
- c. Menyediakan ruang kesehatan yang lengkap dengan beberapa peralatan alat medis yang diantaranya kasur pasien, kursi roda, obat yang dibutuhkan, nakes, EKG, tabung O₂, tensi meter, tas emergency dan vendor dagang net
- d. Mempunyai moda transportasi yang memadai dan sesuai dengan standar kualitas yang cukup bagus keamanannya.
- e. Memiliki Pendampingan dari petugas PPIH Bidang Kesehatan
- f. Menyediakan kursi untuk ruang tunggu pesawat ketika ada permasalahan trouble
- g. Menyediakan air minum galon, AC, tempat sholat dan kamar mandi untuk jamaah haji⁶⁷

Peningkatan fasilitas *Mecca route* tentunya melibatkan banyak modal pengeluaran yang besar untuk menyediakan fasilitas dan peralatan yang canggih untuk mendukung proses pemeriksaan imigrasi dengan cepat.

3. Peran Petugas dalam pemeriksaan keimigrasian di Bandara Adi Soemarmo

Peran petugas di Bandara Adi Soemarmo tentunya memiliki peran penting dan tanggung jawab yang besar terhadap keamanan yang selalu mengevakuasi keluar masuknya jamaah ada beberapa peran petugas di Bandara Adi Soemarmo.

- a. Petugas *AVSEC (Aviation Security)* yaitu petugas yang memiliki peran keamanan, keselamatan dan perlindungan bagian penerbangan untuk jamaah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM 51 Tahun 2020 lalu

⁶⁷ Gentur, Hadi, Wawancara langsung, 18 Juli 2024

petugas AVSEC harus menerapkan tugas sesuai dengan prosedur regulasi SOP yang berlaku. Salahsatunya SOP yang sudah diterapkan AVSEC ialah sebelum keberangkatan jamaah haji berlangsung para AVSEC harus dilatih dahulu jika sudah melakukan pelatihan langsung dibagi tugas jobdesk masing masing dengan hal ini petugas AVSEC bisa teratur dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya para petugas selalu siap siaga dalam kurun waktu 24 jam menjaga keamanan dan keselamatan para jamaah haji⁶⁸

- b. Petugas harus memeriksa dokumen jamaah haji baik itu paspor, visa, dan dokumen lainnya agar nantinya jamaah tidak dicap illegal.
- c. Petugas mengawasi keamanan dan memeriksa barang bawaan jamaah yang masih membawa barang larangan⁶⁹
- d. Petugas berhak untuk menolak masuknya seseorang masuk ruangan sembarangan jika seseorang tidak ada keperluan atau izin dari suatu instansi
- e. Petugas imigrasi *Mecca route* selalu memberikan informasi antara pihak akomodasi dan penerbangan atas kepersiapan jamaah ketika sudah melakukan proses pemeriksaan⁷⁰
- f. Mempunyai sifat ramah kepada jamaah serta melakukan pelayanan yang maksimal, cekatan dan akurat agar tetap menjaga tata tertib ruangan pemeriksaan imigrasi

Secara keseluruhan dari penjelasan point peran petugas *Mecca route* harus siap siaga dalam melayani keluar masuknya jamaah, tetap selalu memastikan keamanan yang ketat agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan, serta selalu menerapkan sikap kerja yang professional untuk menjalankan tugas kewajiban.

⁶⁸ Riko Hanggara, Yulia Aji Puspitasari, “Peran Unit Aviation Untuk Menunjang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Jamaah Haji di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali” *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum* 1, no. 4 (2023): 126-128

⁶⁹ Amirul Rama Sanjaya, Amelia Puspa Tamara, “Kualitas Kinerja Petugas Imigrasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Surakarta di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021” *Jurnal Ground Handling Dirgantara* 4, no. 1, (2022): 134-140

⁷⁰ Erniwati, (29 April 2024) “*Mengenal Otoritas Bandara, Supaya tidak disangka Imigrasi yang punya*” Kanwil Kementerian Hukum RI, Pukul 09,00 WIB diakses pada 22 Januari 2025, <https://ntb.kemerkum.go.id/berita-utama/mengenal-otoritas-bandara-supaya-tak-disangka-imigrasi-yang-punya>

B. Gambaran Umum *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo



Gambar 3.2 Jama'ah diperiksa oleh pihak Arab Saudi

Gambaran *Mecca route* berada di Bandara Adi Soemarmo yaitu sebuah inovasi layanan *fast track* yang diberikan Kerajaan Arab Saudi untuk calon jamaah haji Indonesia ketika hendak melaksanakan ibadah haji. Dengan adanya layanan ini dapat mempermudah jamaah dalam proses pemberangkatan dan pemeriksaan dokumen imigrasi. *Mecca route* ini awalnya terletak di gedung Tenaga Kerja Indonesia atau gedung TKI lalu pada tahun 2025 gedung *Mecca route* dipindah ke sebuah tempat yang lebih layak dan lengkap fasilitasnya, yaitu di terminal internasional Bandara Adi Soemarmo. Alasan gedung *Mecca route* yang tadinya di gedung TKI dipindah ke terminal Bandara Adi Soemarmo ialah jarak yang jauh dan fasilitasnya yang kurang memadai sehingga, gedung *Mecca route* harus dipindah yang lebih layak untuk diakses. Tempat lokasi gedung *Mecca route* yang baru ini dapat mempermudah calon jamaah haji untuk mengakses perjalanan dari Embarkasi Donohudan ke bandara yang hanya memerlukan waktu 10 (sepuluh) menit⁷¹.

Selain itu, pihak bandara juga memberikan perhatian keamanan dan keselamatan jamaah haji semasa pelaksanaan *Mecca route* dari penerbangan sampai ke tanah suci dengan selamat agar tidak terjadinya ancaman sabotase. Jenis pesawat yang ditumpangi jamaah Embarkasi Solo ialah jenis pesawat Garuda Indonesia, Pesawat Airbus A330-900 Neo, Airbus A330-300 (Pesawat Sewa milik negara asing) dan Boeing 777-300ER yang sudah dipercaya layak untuk menampung ratusan jamaah haji⁷². Sebelum ditumpangi beberapa ratus jamaah haji, Pesawat Garuda Indonesia

⁷¹ Abdul Khofid Firmanda Putra, (30 April 2025) "Makkah route Bandara Adi Soemarmo dipindah ke Terminal Internasional, local lebih nyaman untuk CJH" diakses pada 16 Mei 2025, <https://radarsolo.jawapos.com/boyolali/845948647/makkah-route-bandara-adi-soemarmo-dipindah-ke-terminal-internasional-lokasi-lebih-nyaman-untuk-cjh>

⁷² Bisnis.com. (28 Februari 2025) "Haji 2025 Garuda Siapkan 14 Pesawat-angkut 90.933 Jemaah" Diakses pada 17 Mei 2025, <https://haji.garuda-indonesia.com/site/readhttps://haji.garuda-indonesia.com/site/read/254/456/240224/garuda-indonesia-siapkan-14-armada-pesawat-untuk-musim-haji-2024.html/254/456/240224/garuda-indonesia-siapkan-14-armada-pesawat-untuk-musim-haji-2024.html>

sudah melalui beberapa tahap pengecekan dan kualitas agar jamaah dalam semasa perjalanan merasa nyaman dan aman. Berikut ini adalah contoh gambaran umum *Mecca route* dimulai dari embarkasi solo-Bandara Adi Soemarmo

1. Jamaah ketika sudah turun dari bus langsung menuju kegedung Jeddah disitulah jamaah akan disambut hangat oleh petugas haji. Kemudian, jamaah diarahkan untuk duduk dikursi sesuai dengan rombongan sambil mendengarkan acara ceremonial, acara ini tidak memakan waktu yang lama hanya sampai dengan satu jam.
2. Jika sudah selesai acara ceremonial jamaah diarahkan untuk melakukan proses pemeriksaan *One Stop Service* atau yang dikenal sebagai pelayanan gedung satu pintu khusus jamaah yang lansia, disabilitas dan jamaah yang berkebutuhan khusus akan dilayani paling awal. Jamaah akan dipanggil satu persatu untuk melakukan cek kesehatan yang diantaranya tensi, beberapa penyakit seperti kolesterol, diabetes, kanker dan penyakit lainnya. Khusus jamaah wanita yang subur akan diperiksa ulang tes kehamilan saat usia kandungan menginjak umur 14-26 (empat belas sampai dua puluh) minggu lamanya jamaah tersebut harus tunda keberangkatannya karena lamanya penerbangan dengan waktu 10 (sepuluh) jam yang sangat beresiko bagi ibu hamil
3. Jika semua jamaah sudah melewati proses cek kesehatan langkah selanjutnya ialah menentukan jamaah yang layak tidaknya untuk berangkat jika jamaah layak berangkat maka akan mendapatkan paspor lengkap dengan boarding pass penerbangan, living cost (biaya hidup 750 real), gelang, dan tas. Setelah itu jamaah akan diantar ke kamar. Setiap jamaah perkloter itu mempunyai waktu istirahat sekitar 16-22 (enam belas sampai dua puluh dua) jam selama itu, mereka mendapatkan hak kamar. 1 (satu) kamar itu ada 10 (sepuluh) bed atau 10 (sepuluh) jamaah dan mempunyai kamar mandi per kamar itu ada 2 (dua) (1 kamar mandi jongkok dan 1 kamar mandi duduk) terus dapat makan 3 (tiga) kali dan snack 2 (dua) kali
4. Selanjutnya jamaah masuk ke bis sesuai dengan rombongan lalu menuju ke Bandara Adi Soemarmo, perjalanan ini membutuhkan waktu 15 (lima belas) menit. Ketika sampai di Bandara jamaah langsung turun dan menuju ke gedung *fast track* ketika sudah masuk ke gedung *fast track* jamaah akan diarahkan untuk menuju ke loket imigrasi arab saudi ada 8 loket yang tersedia di Bandara Adi Soemarmo. Dengan ini jamaah sudah di anggap masuk ke wilayah arab saudi. Disana jamaah langsung di cek paspor, visa biometric, dan penstempelan paspor oleh imigrasi arab saudi sebagai bukti diperbolehkannya masuk ke negara arab saudi

5. Setelah di stempel paspornya jamaah diarahkan menuju ke pesawat lalu paspor yang sudah di stempel oleh pihak arab saudi akan di kumpulkan lagi oleh petugas

Bapak Gentur selaku Ketua Seksi Humas di Embarkasi Donohudan memberikan penjelasan mengenai jamaah yang sudah datang di embarkasi beliau mengatakan

“Misal jamaah datang ke embarkasi jam 6 (enam) pagi proses penerimaan nya dua setengah jam nah biasanya kalau yang datang pagi gak dapat sarapan pagi karena sudah lewat makanya jamaah dapat makan siang sama malam dan pagi lagi. Cuma kalau jamaah yang datang pagi hari biasanya berangkatnya ke bandara jam 4 (empat) subuh nah otomatis makannya disiapkan jam 2 (dua) atau 1 (satu) malam karena jam 4 (empat) udah harus terbang. Dan ini tim akomodasi sudah berkoordinasi dengan tim pemberangkatan dan pemberangkatan berkoordinasi dengan tim penerbangan jadi *one schedule* dan agak maju. Jadi kalau *one schedule* ya sudah tapi kalau tiba-tiba ada informasi lebih dri 1 (satu) jam maka jamaah tidak terlalu cepat diturunkan dikamar dan tidak terlalu terlambat”

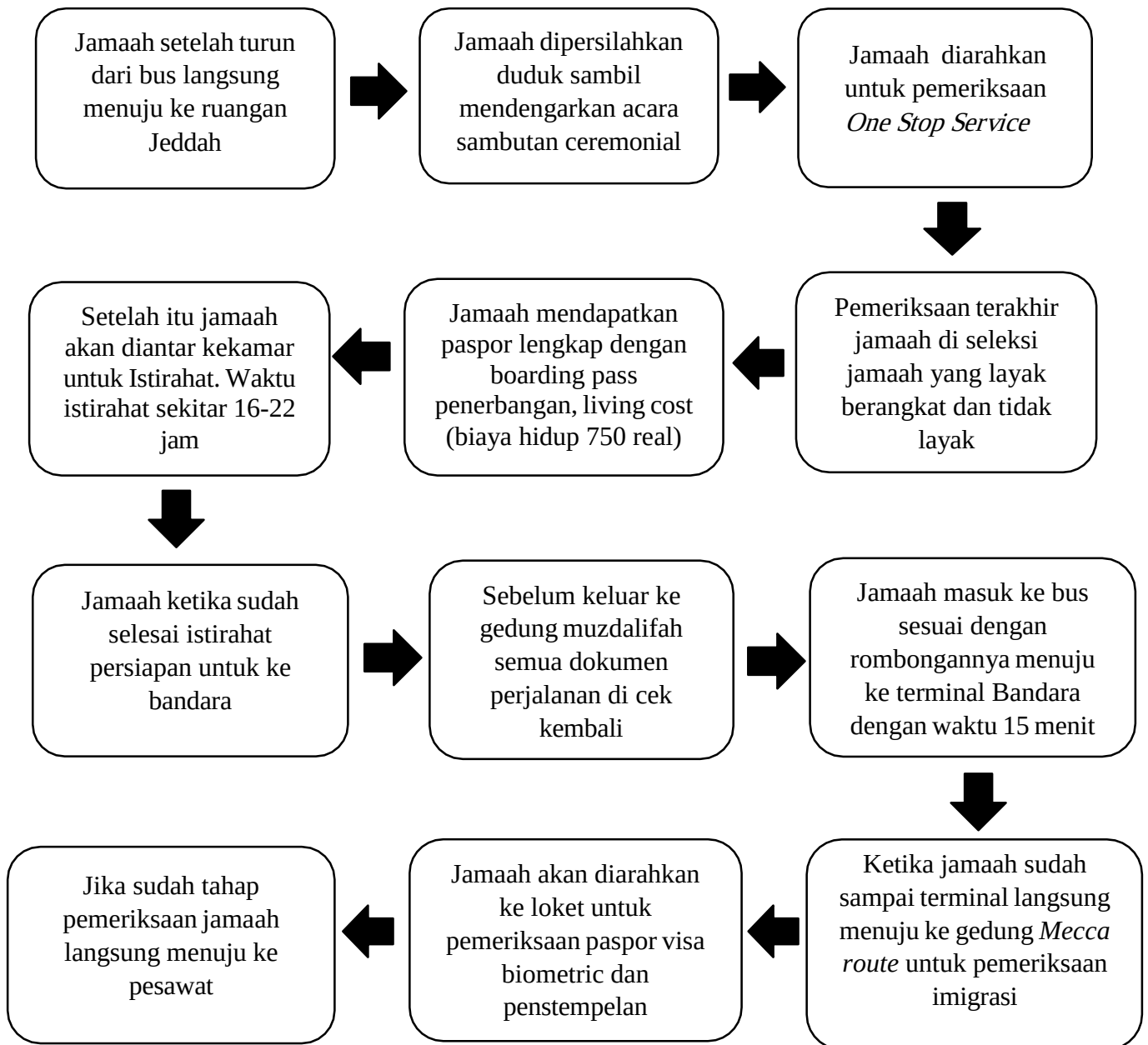
Penjelasan bapak gentur diatas dalam rangka memastikan proses keberangkatan jamaah sangatlah penting dalam memberikan informasi antara koordinasi tim pemberangkatan dengan tim penerbangan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, ketika jamaah sudah tiba di embarkasi jam enam pagi, maka jamaah tidak mendapatkan sarapan pagi. Oleh karena itu, dari tim akomodasi sudah menyiapkan makan siang dan makan malam untuk jamaah. Ketika jamaah berangkat lebih awal, maka makanan sudah disiapkan sebelum keberangkatan jadi, jamaah masih bisa sarapan sebelum terbang. Dengan diterapkannya sistem *One schedule* semua jadwal pemberangkatan jadi lebih lancar. Tentunya hal ini bisa memberikan komitmen antar tim dalam memberikan pelayanan yang baik untuk jamaah.

“Setelah hampir 22 (dua puluh dua) jam di kamar nanti 4 (empat) jam di penerbangan nanti disiapkan. Kalau kmren ada *fast track Mecca route* jadi 6 (enam) jam ini persiapan pesawatnya. Jadi kalau terbangnya jam 4 (empat) pagi berarti jam 10 (sepuluh) malem pesawatnya sudah harus disiapkan. Tapi itu dalam kurun waktu seminggu, setelah seminggu berjalan ternyata *fast track* itu hanya butuh waktu 60 (enam puluh) menit setiap kloter sehingga, awalnya 120 (seratus dua puluh) menit persiapannya tapi setelah jalan seminggu ternyata oh, di *fast track* itu hanya butuh 1 (satu) jam untuk 1 (satu) kloter berarti tidak jadi 6 (enam) jam jadinya 5 (lima) jam persiapannya terus 5 (lima) jam keberangkatan baru disiapkan nanti dibilangin di informasikan jadi kumpul dibilangin kalau tidak boleh membawa yang sudah ditentukan. Terus kalau sudah aman semuanya harus ada koordinasi dengan tim pemberangkatan pakai handphone. Oke koordinasi satu turun di gedung musdalifah pemberangkatan dan perombongan turun masuk ke gedung musdalifah dan disini jamaah diberikan sosialisasi lagi yaitu gaboleh masuk bawa air dan sebagainya karena

didalam sudah steril jadi ibaratnya gedung musdalifah itu sudah bandara jadi hanya sekedar membawa air minum itu ga boleh tapi didalam sudah disediakan air minum dispenser lalu jamaah masuk ke gedung musdalifah jamaah di X-ray, barang bawaan, dan cek terakhir saja paling hanya doa, persiapan terus berangkat⁷³”

Berdasarkan hasil ungkapan pak gentur diatas menjelaskan bahwasanya waktu keberangkatan jamaah harus diperhatikan lebih mendetail agar memastikan kelancaran dan keamanan yang sudah diterapkan. Pentingnya saling koordinasi antara pihak akomodasi embarkasi dengan pihak pemberangkatan bandara agar bisa memperkirakan jamaah datang ke bandara tepat waktu sesuai dengan kebijakan yang sudah di tentukan. Tentunya dengan persiapan jamaah dari embarkasi ke bandara petugas bisa mengedukasi ulang kepada jamaah untuk menghindari jamaah yang lupa. Saat jamaah keluar dari gedung musdalifah semua dokumen perjalanan di cek kembali dengan hal ini untuk menghindari tertinggal saat membawa dokumen penting. Berikut ini gambaran umum berupa tabel urutan *Mecca route* di mulai dari embarkasi solo sampai Bandara Adi Soemarmo:

⁷³ Wawancara Pak Gentur Rachma Indriadi Selaku Ketua Seksi Humas dan Satgas PPIH Embarkasi Solo Tahun 2024, 17 Juli 2024



Gambar 3.3 Urutan Jamaah dari Embarkasi-Pemeriksaan Jamaah di Gedung Mecca route

Gambar urutan diatas menjelaskan tentang proses keberangkatan jamaah dimulai dari masuknya embarkasi donohudan sampai selesainya jamaah melakukan pemeriksaan dokumen di *Mecca route*. Tabel ini dibuat lebih ringkas untuk memberikan kejelasan informasi yang akurat sesuai data penelitian di lapangan.

C. Prosedur *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

Rangkaian aturan yang sudah terstruktur atau prosedur *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo sangat memudahkan dalam proses keberangkatan dan pemulangan jamaah haji asal Jawa tengah dan DIY Yogyakarta. Prosedur ini sudah diatur oleh pihak imigrasi Indonesia yang bekerjasama dengan pihak penerbangan bandara berikut prosedur *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo:

1. Setelah jamaah sudah dilayani dari berbagai pengarahan di embarkasi Asrama Haji Donohudan lalu jamaah akan di jemput bus damri khusus pemberangkatan dari embarkasi menuju ke bandara yang sudah disiapkan oleh petugas haji embarkasi solo yang membutuhkan waktu perjalanan sekitar 10-15 (sepuluh sampai lima belas) menit dari asrama haji. Pemberangkatan ini sudah sesuai dengan rombongan jamaah asal daerah.
2. Ketika bus sudah sampai di Bandara Adi Soemarmo maka bus langsung masuk melalui pintu bagian timur lalu masuk jalur AFFR atau yang disebut dengan jalur pemadam kebakaran
3. Ketika bus sudah sampai di area apron bandara, jamaah turun dan langsung diarahkan ke gedung *Mecca route* untuk melakukan pemeriksaan imigrasi dibagian loket pemeriksaan disinilah jamaah sudah dianggap masuk wilayah Arab saudi. Untuk 1 (satu) kloter hanya membutuhkan waktu hanya 1,5 (satu setengah) jam saja.
4. Setelah jamaah sudah menyelesaikan semua rangkaian pemeriksaan, petugas akan mengarahkan jamaah langsung menuju kepesawat. Namun, ada beberapa kloter yang mengalami kendala teknis pesawat sehingga jamaah terpaksa menunggu di ruang tunggu yang sudah di sterilkan ruang tunggu ini⁷⁴, jamaah akan menunggu pesawat yang akan diberangkatkan ke tanah suci. jarak dari ruang tunggu ke pesawat cukup dekat, sehingga jamaah tidak merasa kelelahan waktu tempuh ke ruang tunggu.

⁷⁴ Ismail Marzuki SKM.M.Kes, (13 Agustus 2024) “Makkah Route 2024 Adi Soemarmo International Airport (SOC)”, diakses pada 13 Maret 2025, <https://kespelsemarang.id/index.php/2024/08/13/makkah-route-2024-adisoemarmo-international-airport-soc/>

Adanya disusun Prosedur *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo dimaksudkan agar mempermudah dalam kelancaran proses keberangkatan dan pemulangan jamaah. Prosedur ini memuat alur yang sudah terstruktur oleh pihak yang berwenang.

D. Pelaksanaan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

Pelaksanaan di dalam *Mecca route* merupakan suatu kegiatan atau langkah-langkah yang sesuai dengan rencana yang sudah dibuat oleh petugas imigrasi bandara dengan PPIH agar kegiatan perjalanan jamaah haji bisa berjalan dengan lancar dan selamat sampai tujuan. Secara keseluruhan Pelaksanaan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo meliputi :

1. Jamaah berangkat dari Asrama Haji Donohudan dengan menggunakan bus damri menuju ke Bandara Adi Soemarmo membutuhkan jarak tempuh lima belas menit
2. Jamaah ketika sudah tiba di Bandara Adi Soemarmo langsung menuju ke gedung *Mecca route* yang tadinya gedungnya di TKI pindah di Terminal Internasional Adi Soemarmo
3. Jamaah langsung antri ke loket untuk melakukan pemeriksaan dokumen, seperti paspor, visa biometric dan stampel yang hanya membutuhkan waktu empat puluh detik per orang jadi satu kloter membutuhkan waktu satu setengah jam
4. Jika sudah melalui proses pemeriksaan jamaah diarahkan naik pesawat Garuda Indonesia
5. Jika sudah berada di dalam pesawat semua dokumen seperti visa dan paspor dikumpulkan oleh petugas
6. Selama masa perjalanan jamaah diharapkan duduk yang tenang di dalam pesawat sampai menunggu tiba di Jeddah
7. Jika sudah sampai di Jeddah jamaah tidak perlu lagi mengantre lama dan bisa langsung naik bus menuju ke hotel

Secara keseluruhan, *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo menjelaskan bahwa, proses perjalanan dan pemeriksaan jamaah haji embarkasi donohudan diatur dengan baik dalam memastikan keamanan dan keselamatan jamaah semasa perjalanan berlangsung

E. Problematika *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

Dalam pelaksanaan *Mecca route*, ada banyak problematika yang muncul bisa mempengaruhi efektivitas program tersebut. Salah satu tantangan utama adalah perlunya koordinasi yang lebih baik antara pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi. Masalah lain yang dihadapi adalah kurangnya

sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur *Mecca route*, yang menyebabkan kebingungan di kalangan jamaah.

Selain itu, meskipun *Mecca route* bertujuan untuk mempercepat proses imigrasi, masih ada laporan mengenai antrian panjang dan waktu tunggu yang cukup lama di beberapa lokasi. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan sistem operasional *Mecca route*, termasuk pelatihan yang lebih baik bagi petugas dan peningkatan fasilitas di bandara yang melayani program ini. Beberapa masalah lain termasuk kurangnya fasilitas yang memadai untuk menangani jumlah jamaah yang terus meningkat setiap tahun, serta tantangan dalam memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah selama proses imigrasi. Beberapa problem *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

1. Kapasitas dan Fasilitas Bandara

Salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo adalah keterbatasan kapasitas dan fasilitas bandara dalam menangani peningkatan jumlah jamaah haji setiap tahunnya. Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama menjadi suatu permasalahan yang sering dikeluhkan oleh jamaah. Fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu dan loket pemeriksaan, sering kali tidak cukup untuk menampung jamaah dalam jumlah besar, terutama saat puncak musim haji. Evaluasi dan peningkatan kapasitas fasilitas ini sangat diperlukan untuk memastikan kenyamanan jamaah⁷⁵

2. Kerjasama antar Instansi

Pelaksanaan *Mecca route* melibatkan banyak instansi, termasuk Kementerian Agama, Direktorat Jenderal Imigrasi, dan otoritas bandara. Kurangnya koordinasi antara instansi-instansi ini dapat menyebabkan berbagai hambatan operasional, seperti penundaan dalam proses pengolahan data jamaah dan kesalahan administrasi. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan keberangkatan dan ketidakpuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan⁷⁶.

3. Pelatihan dan Kesiapan Petugas Haji

Petugas yang bertugas di Bandara Adi Soemarmo dalam pelaksanaan *Mecca*

⁷⁵ Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (2024, May 12). Imigrasi: "*Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara*". diakses pada 15 Januari 2024, dari [https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20\(Indonesia\)](https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20(Indonesia))

⁷⁶ Jarmaji, "*Melihat Pelayanan Makkah Route di Embarkasi Haji Solo, (15 Mei 2024)*" Detikjateng, diakses pada 15 Januari 2024, Pukul 19.46 WIB <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7342047/melihat-pelayanan-makkah-route-di-embarkasi-haji-solo>.

route harus memiliki keterampilan dan kesiapan yang memadai. Pelatihan yang kurang memadai dapat mengakibatkan petugas tidak mampu menangani situasi yang kompleks atau memberikan layanan yang optimal kepada jamaah, terutama yang membutuhkan perhatian khusus, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan dan kesiapan petugas menjadi sangat penting untuk memastikan kelancaran proses *Mecca route*⁷⁷.

4. Sosialisasi dan Edukasi kepada Jamaah

Kurangnya pemahaman jamaah tentang sosialisasi dan edukasi mengenai prosedur *Mecca Route* kepada jamaah juga menjadi salah satu kendala utama. Banyak jamaah yang belum sepenuhnya memahami alur proses yang harus mereka lalui, yang menyebabkan kebingungan dan potensi keterlambatan dalam keberangkatan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan mengarahkan informasi yang lebih intensif dan penyediaan materi edukasi yang mudah diakses oleh jamaah, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik sebelum keberangkatan⁷⁸.

5. Kurangnya fasilitas toilet untuk jamaah

Fasilitas toilet di ruang *Mecca route* masih terbilang minim untuk dipergunakan banyak jamaah, hanya menyediakan tiga toilet pria dan toilet wanita hal tersebut bisa berdampak pada mengantre yang cukup panjang. Informasi tersebut disampaikan langsung oleh pihak Humas di Embarkasi Donohudan,

6. Petugas harus Membantu Jamaah Lansia dalam Pemeriksaan

Ketidakseimbangan antara jamaah dengan petugas di Bandara Adi Soemarmo menyebabkan petugas merasa kelelahan dalam membantu jamaah lansia saat pemeriksaan berlangsung sesuai yang disampaikan oleh Bapak Jumiyo selaku Pihak Kanwil Kumham Semarang;

“Kendala problematika pelayanan adi soemarmo pasti ada gangguan sistem tapi tidak menutup kemungkinan tapi kemaren haji tahun 2024 itu tidak menjadi masalah. Beberapa kendala banyak yang lansia atau difabel nah itu pemeriksaannya harus berdiri jadi mau gamau sebagai petugas harus membantu dalam waktu satu menit”⁷⁹

⁷⁷ Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, (31 Mei 2024) "*Permudah Perjalanan Ibadah Haji, Pj Gubernur Dampingi Wapres Resmikan Layanan Fast Track Embarkasi Solo*," diakses pada 15 Oktober 2024, Pukul 08.30 WIB https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=8874.

⁷⁸ Luqman Hakim, (12 Juni 2024) "*Arab Saudi siap perluas layanan Makkah route ke lebih banyak negara*," Antara Kantor Berita Indonesia, diakses pada 15 Januari 2024, Pukul 22.10 WIB <https://www.antaranews.com/berita/4150104/arab-saudi-siap-perluas-layanan-makkah-route-ke-lebih-banyak-negara>

⁷⁹ Wawancara Pak Jumiyo Selaku Pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Tengah Semarang, 6 Februari 2025

Pernyataan tersebut tentunya petugas mau tidak mau harus membantu jamaah lansia yang tidak mampu berdiri meskipun petugas di bandara sedikit sekali, tetapi hal tersebut tidak menjadi sebuah alasan tidak membantu jamaah lansia. Dari problematika diatas sesuai dengan penelitian Siti Nuriya Ulha Fatiha yang menjelaskan tantangan terbesar petugas dalam melayani jamaah lansia dari segi komunikasi, penanganan fisik yang membutuhkan banyak kesabaran lalu petugas harus bisa meyakini jamaah agar jamaah tidak ragu dalam menerima bantuan⁸⁰. Selain itu petugas mengalami kesulitan dalam membina jamaah lansia yang mudah lupa dalam mengikuti semua prosedur PPIH akan tetapi, tantangan ini bisa dicegah dengan cara petugas harus sabar, niatkan pertolongan kepada orang yang lebih tua dengan cara Ikhlas dan menganggap orangtua sebagai orangtua kandung sendiri yang harus diberikan perhatian lebih dalam memenuhi kebutuhannya.

7. Pesawat Mengalami *Trouble* atau Gangguan Teknis

Jamaah haji Embarkasi solo mengalami permasalahan pesawat di Bandara, sehingga jamaah terpaksa harus kembali lagi ke asrama haji untuk beristirahat sejenak penundaan keberangkatan memakan waktu empat jam

8. Kendala Cuaca yang Buruk

Kendala cuaca yang buruk dapat memperlambat penerbangan jadi terpaksa harus menunggu cuacanya membaik agar selamat ketika dalam moda penerbangan, cuaca yang buruk bisa mengalami resiko kecelakaan

Secara keseluruhan, pastinya masih ada problematika di setiap instansi tentunya penanganan tersebut bisa di atasi dengan selalu evaluasi dan peningkatan dari segi sistem operasional, koordinasi dan kelayakan fasilitas *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo agar bisa dipastikan kelancaran dalam penerbangan serta memberikan kenyamanan kepada jamaah haji.

⁸⁰ Fatiha dkk, "Peran Satgas dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Lansia di Asrama Haji Doohudan" Jurnal Ilmu Agama 8, no. 1 (2024): 142-156

BAB IV

ANALISIS SWOT DALAM IMPLEMENTASI *MECCA ROUTE*

Berdasarkan data yang peneliti amati ada beberapa hasil Analisis SWOT untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari *Mecca route* yang masih berkaitan dalam segi pelayanan yang di sediakan oleh Kerajaan Arab Saudi dan Petugas Bandara Adi Soemarmo⁸¹. Menurut Prawitasari (2011) Analisis SWOT ialah identitas banyaknya factor dengan tujuan merumuskan strategi pelayanan⁸². Dengan adanya beberapa Analisis SWOT di Bandara Adi Soemarmo sangatlah mendukung dalam kelancaran serta kenyamanan jamaah dalam masa perjalanan ke tanah suci. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Mecca route* kepada jamaah ada beberapa yang diterapkannya kekuatan *Mecca route*. Penjelasan disini akan dipaparkan oleh peneliti sebagai berikut:

A. *Strength Kekuatan Mecca route*

Kekuatan dari *Mecca route* memberikan banyak dampak positif bagi jamaah serta memberikan inovasi terbaru untuk memudahkan proses pemeriksaan data keimigrasian. Inovasi ini tentunya membuat negara lain sangat terbantu termasuk Indonesia yang jamaahnya ribuan tiap tahunnya. Pastinya, inovasi ini bisa meminimalisir banyaknya antrian pemeriksaan imigrasi di tanah suci.

“Kalau menurut saya sendiri mbak, kebantu banget loh adanya *fast track* atau *Mecca route* disini. Jadi jamaah itu nunggu gak lama dan petugas juga gak terlalu capek hanya mengurus jamaah haji saja cuma, sayangnya *Mecca route* ini hanya dibangun di wilayah pulau Jawa saja, karena jamaah haji di Indonesia itu paling banyak ketika di tanah suci itu merata orang Jawa semua”⁸³

Penjelasan tersebut diungkapkan oleh Bapak Donny selaku Pihak Humas di Embarkasi Donohudan. Narasumber memberikan penjelasan adanya program *Mecca route* di Indonesia tidak hanya memberikan dampak positif bagi jamaah tetapi memberikan kemudahan bagi petugas Arab Saudi maupun Petugas di Embarkasi. Sayangnya, gedung *Mecca route* didirikan di pulau Jawa saja seperti Jawa Timur, Jawa Tengah dan Ibukota pusat yakni Jakarta dengan sebab merata jamaah haji yang paling tinggi minat keberangkatannya hanya tiga provinsi tersebut yang ada di Indonesia.

Hasil wawancara ini sejalan dengan teori yang dilaksanakan oleh Monik Refiani hasil

⁸¹ Mashuri, Dwi Nurjannah, “Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing (Studi Pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru)”, *Jurnal Perbankan Syariah* 1 no. 1 (2020): 97-112

⁸² Sri Yati Prawitasari, Skripsi “Analisis SWOT Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran Berdaya Saing (Studi pada Dealer Honda Tunggal Sakti di Semarang)” (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), hal 59

⁸³ Wawancara Pak Donny selaku Pihak Humas dan Satgas PPIH Embarkasi Solo Tahun 2024, 16 Juli 2024

teori menunjukkan jika penerapan dari layanan *fast track* di embarkasi donohudan merupakan langkah lanjutan dari sebuah layanan sebelumnya yang diterapkan di embarkasi Jakarta Pondok Gede (JKG). Saat ini, pelayanan *fast track* sudah ditambahkan di embarkasi Surabaya (SUB). Jadi, total empat belas embarkasi yang ada di Indonesia hanya ada tiga embarkasi yang menyediakan layanan *fast track* di Indonesia⁸⁴. Pandangan analisis yang dilakukan oleh Monik Refiani dari layanan *fast track* hanya ada tiga embarkasi yaitu:

Pertama pihak imigrasi masih mempertimbangkan daerah yang jumlah pendaftaran haji tertinggi. *Kedua* persiapan pembangunan harus dipersiapkan secara matang, dari segi kecukupan fasilitas, peralatan yang dibutuhkan dan tempat lokasi yang strategis untuk pembangunan layanan *Mecca route*. *Ketiga* membutuhkan modal investasi yang besar dan tentunya permasalahan ini harus di bahas Pemerintah Indonesia dengan Kerajaan Arab Saudi.

Berikut ini ada beberapa point kekuatan *Mecca route* dari hasil pengamatan wawancara kepada informan yaitu:

1. Program *Mecca route* yang sudah diakui oleh beberapa negara

Tentunya adanya program ini sudah dikenal oleh beberapa negara secara internasional yang selalu mengutamakan pelayanan bagi jamaah dan meringankan beban petugas⁸⁵.

2. Keefektifan dalam Proses imigrasi yang cepat

Kefektifan dalam proses imigrasi yang cepat akan berpengaruh besar dalam pemeriksaan perjamaah yang hanya membutuhkan waktu tiga puluh sampai empat puluh detik

3. Fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan jamaah

Fasilitas yang ada di ruangan *Mecca route* meliputi kursi tunggu jamaah, AC, Air minum dispenser yang steril, toilet, musholla, kursi roda, obat-obatan, nakas, alat rekam jantung, tempat tidur pasien dan lain-lain

4. Memberikan dampak positif bagi jamaah dan petugas

Dengan adanya inovasi *Mecca route* sangat berpengaruh bagi jamaah dan petugas karena dapat membantu pemeriksaan lebih cepat, petugas tidak terlalu kecapekan mengurus jamaah, waktu yang lebih fleksibel dan yang lebih utama jamaah tidak merasa kelelahan karena menunggu yang terlalu lama

⁸⁴ Refiani, "Analisis Skema 4-3-5 dalam Penyelenggaraan Haji 2024 Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM)" Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 7, no. 1 (2024): 100

⁸⁵ Dilansir oleh Himpun News (2 Mei 2025) "7 Tahun Berjalan, Inisiatif "Makkah Route Permudah Perjalanan Haji Hampir 1 Juta Jamaah" pukul 09.00 diakses pada 18 Mei 2025 <https://himpun.or.id/blog/detail/2582/7-tahun-berjalan-inisiatif-makkah-route-permudah-perjalanan-haji-hampir-1-juta-jamaah>

5. Keamanan yang sangat terjaga dan ketat

Gedung *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo sangat terjaga dan tidak boleh sembarangan orang memasuki ruangan kecuali jamaah dan petugas yang diizinkan guna mencegah adanya bencana yang tidak diinginkan.

6. Setiba di tanah suci jamaah tidak perlu untuk mengantre pemeriksaan jadi jamaah langsung menuju ke hotel untuk menaruh barang bawaan.

Secara keseluruhan analisis kekuatan dari *Mecca route* sendiri memberikan pengaruh positif tentunya program ini sangat efektif dan efisien dalam mempercepat pemeriksaan jamaah, walaupun tersedianya *Mecca route* hanya ada tiga embarkasi yang utama di Indonesia. Program *Mecca route* selalu mengembangkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar semakin memperkuat manfaat program ini untuk jamaah haji wilayah Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa tengah sekitarnya

B. Weaknees Kelemahan *Mecca route*

Weaknees ialah keadaan sesuatu yang menjadi kelemahan dari *Mecca route*. Kelemahan tersebut sebenarnya hal yang sudah wajar dari sebuah instansi manapun terkhususnya *Mecca route*. Kebijakan yang harus dilakukan ialah bagaimana sebuah kelemahan *Mecca route* di Bandara bisa mencegah dan meniadakan dari kelemahan tersebut. Meskipun *Mecca route* inovasi terobosan yang sangat pesat dan banyak manfaatnya tentunya kelemahan tersebut pasti terjadi. Dengan ini para pihak Bandara dan pihak Arab saudi menjadikan kelemahan sebagai upaya pembelajaran dan evaluasi untuk tahun berikutnya agar tidak terjadi lagi⁸⁶.

“Sebetulnya kalau kekurangan dari *Mecca route* itu gak ada keluhan dari jamaah cuman dari kejadian kemarin, pesawatnya memang mengalami *trouble* pas itu dari rombongan Kota Semarang jadi rombongan Kota Semarang kemarin ya harus nunggu lama mbak, baru setelah itu pesawat sudah bisa di tumpangi jamaah langsung berangkat, dan juga kamar mandi di *Mecca route* itu terbatas, jadi perbandingan kamar mandi untuk jamaah dengan jamaahnya itu malah banyak jamaahnya, jadi kemarin itu ngantri banget kamar mandinya⁸⁷”

Hasil wawancara narasumber memberikan penjelasan mengenai pelayanan *Mecca route* tidak ada menimbulkan keluhan dari jamaah Embarkasi solo. Tetapi, ada beberapa kendala operasional yang harus ditindaklanjuti contohnya kendala yang sudah terjadi ialah gangguan teknis pesawat yang mengakibatkan terlambatnya keberangkatan jamaah dari kota semarang, disamping dari informasi tersebut, fasilitas yang digunakan jamaah seperti jumlah kamar

⁸⁶ Aulia Mashuri Siregar, Skripsi “Analisis Swot terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang” (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018) hal 14

⁸⁷ Wawancara Pak Gentur Rachma Indriadi Selaku Ketua Seksi Humas dan Satgas PPIH Embarkasi Solo Tahun 2024, 19 November 2024

mandi di *Mecca route* masi minim dan terbatas tidak seimbang dengan adanya kuota jamaah haji. sehingga permasalahan ini bisa mengakibatkan antrean yang sangat panjang yang menyebabkan jamaah merasa kurang nyaman. Berdasarkan hasil penelitian yang di wawancarai ada beberapa kelemahan pelayanan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

1. Adanya kendala teknis pesawat

Kendala teknis pesawat bisa kapan saja terjadi, sehingga permasalahan ini bisa diatasi dengan cara sebelum pesawat ditumpangi oleh jamaah, para petugas Bandara harus mengecek mesin agar ditengah perjalanan tidak ada kendala hambatan yang bisa megancam nyawa jamaah. Bisa diambil contoh kejadian keberangkatan jamaah haji asal semarang harus menunggu kesiapan pesawat sampai waktu empat jam karena mengalami trouble pada mesinnya

2. Penanganan lansia yang kurang optimal

Banyaknya jamaah lansia yang berangkat membuat para petugas kurang maksimal dalam melayani jamaah lansia⁸⁸.

3. Keterbatasan toilet dan Air minum dispenser.

Banyak jamaah yang mengeluh fasilitas toilet yang kurang, toilet yang tersedia di gedung *Mecca route* hanya ada tiga toilet pria dan tiga toilet wanita. Air minum dispenser yang disediakan di gedung *Mecca route* hanya ada satu saja

4. Kurangnya pemahaman jamaah terhadap pengarahan yang disampaikan oleh petugas. Permasalahan ini tentunya sering terjadi ketika pengarahan bimbingan secara langsung baik di embarkasi maupun diruangan gedung *Mecca route* ketika pemeriksaan sehingga, petugas bandara harus mengulang pengarahannya dengan hati yang sabar

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kukuh cahyono dan Ani nurul imtihanah yang menjelaskan analisis mengenai hambatan dalam pelaksanaan haji sangatlah penting untuk dilakukan, sehingga dapat meminimalisasi kesalahan dimasa mendatang. Selain itu, kelemahan dan hambatan ini pihak pengelola harus bisa membenahi dalam penyelenggaraan haji dan umroh supaya, jamaah mendapatkan pelayanan yang baik⁸⁹. Penjelasan pandangan teori diatas dapat ditarik kesimpulan adanya hambatan pelaksanaan haji sebaiknya bisa dianalisis dan mencari dimana letak kesalahan agar bisa diperbaiki demi

⁸⁸ Muhammad Khairudin, Elnia Frisnawati, "Pengaruh *Service Exellent* oleh Petugas *Passenger Handling* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji 2023 di Bandar Udara Adi Soemarmo", *Journal of Education Transportation and Bussiness* 1, no, 2 (2024): 355-344

⁸⁹ Kukuh Cahyono, Ani Nurul Imtihanah, "Strategi Pemasaran Biro Umroh dan Haji Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Biro Umroh Haji di Kota Metro)", *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 1 no, 2 (2021): 113-131

menjaga kualitas pelayanan yang baik selain itu menjaga nama baik citra sebuah instansi. Tentunya pandangan ini menjadi landasan penting dari kelemahan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo agar kekurangan dari segi fasilitas, terhambatnya kendala teknis pesawat, dan penanganan kepada jamaah bisa di evaluasi untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik kedepannya untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan agar jamaah merasa nyaman menggunakan fasilitas dan aman untuk melakukan perjalanan tanpa adanya hambatan apapun.

C. *Oppurtunities* Peluang *Mecca route*

Oppurtunity atau Peluang Menurut Denyka dkk peluang ialah situasi penting yang mencari keuntungan dalam lingkungan perusahaan atau sebuah organisasi⁹⁰. Peluang dari *Mecca route* mempunyai dampak potensi yang besar untuk memaksimalkan perkembangan inovasi haji yang terbaru. Tentunya peluang ini dapat berkontribusi baik antara pihak Kerajaan Arab saudi dan Pemerintah Indonesia⁹¹. Penelitian ini memaparkan beberapa point *Oppurtunity* Peluang dari *Mecca route* yaitu:

1. Meningkatkan jaringan dan kerjasama yang baik antara negara Arab dengan Indonesia. Hal ini, bisa memperkuat hubungan silaturahmi melalui kerjasama yang baik
2. Meningkatkan SDM yang berkualitas dalam menerapkan teknologi yang terkini. Semakin majunya perkembangan teknologi petugas bagian pemeriksaan imigrasi diharuskan bisa menguasai dan mengembangkan teknologi dalam pekerjaannya
3. Membuka peluang kerja petugas yang professional dan sigap dalam melayani jamaah. Kesempatan ini bisa membantu para tenaga kerja yang memiliki jiwa keahlian, dan kepemimpinan yang tinggi serta memiliki sifat peduli kepada jamaah
4. Mengembangkan infrastruktur yang pesat. Pembangunan yang lebih efektif dapat meningkatkan kenyamanan dan pelayanan bagi jamaah dan para petugas Bandara Adi Soemarmo⁹².

Peluang *Mecca route* dapat menjadi pemicu penting dalam meningkatkan pelayanan haji yang modern sesuai dengan majunya perkembangan zaman. Selain itu, peluang ini menjadikan terikat hubungan internasional antar negara jika pemanfaatan peluang ini berjalan dengan baik, diharapkan *Mecca route* dapat berjalan lebih lancar dan

⁹⁰ Denyka Arinda Putri dkk, "Implementasi Analisis Swot (Strength, Weakness, Oppurtunities and Threats) dalam Strategi Pemasaran Produk pada PT Adib Global Food Supplies Surabaya" *Jurnal Bisnis Indonesia* 13, no 1 (2022): 91

⁹¹ Ahmad Asrorun Niam, Nova Eviana, "Strategi Promosi Agresif Melalui Pengayaan Media Sosial di AL Qadri Haji dan Umrah Jakarta", *Jurnal Widya manajemen* 4, no 1 (2022): 55-66

⁹² Nisya Nainita Simbolon & Imsar, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara". *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3, (2021): 8929-8936

bisa membangun lebih luas

D. Threats Ancaman Mecca route

Threats atau ancaman lawan kata dari *opportunitiy*. Ancaman dari *Mecca route* yang bisa mengancam kapan saja, baik ancaman dari luar maupun dari dalam yang mengakibatkan kerugian dari sebuah pihak bandara dan pihak Arab Saudi. Dengan mengatasi ancaman yang kapan saja mendatang, sebaiknya harus diwaspadai. Pihak bandara dan pihak Arab Saudi harus mampu menghadapi dan mengantisipasi hal-hal yang bisa mengancam keselamatan nyawa jamaah. Faktor ancaman tersebut masih bersangkutan dengan keadaan di luar yang mengakibatkan pesawat tersebut mengalami perlambatan untuk pemberangkatan jamaah haji, tentunya hal ini muncul masalah yang harus dihadapi oleh pihak Bandara atau petugas *Mecca route*⁹³. Salah satu kebijakan pihak petugas haji ke jamaah adalah larangan membawa alat tajam seperti pisau, gunting, cutter dan pisau cukur hal ini untuk mengatasi terjadinya kejahatan saat penerbangan⁹⁴. Ada beberapa point ancaman yang harus diwaspadai yaitu:

1. Ancaman kejahatan dari terorisme

Munculnya ancaman *threats* dipengaruhi dari sebuah faktor luar yang masih berkaitan dengan sebuah kondisi yang terjadi di luar instansi⁹⁵. Salah satu bentuk ancaman yang berpengaruh yaitu terorisme yang bisa terjadi kapan saja, termasuk didalam pesawat atau masa perjalanan tujuan dari terorisme tidak lain untuk merampok barang-barang milik jamaah dan bisa saja mengancam keselamatan jamaah jika perampok tidak dapat hasil rampokannya. Sesuai dengan media berita Tempo⁹⁶ yang menyatakan bahwa inovasi pengelolaan *Mecca route* diharapkan saat melakukan perjalanan dapat menjamin keamanan dan kelancaran dan terhindar dari serangan terorisme dan sabotase. Dalam pembahasan ini, kebijakan bisa dilaksanakan oleh pihak bandara. Dalam pengawasan yang ketat tentunya bisa mencegah terjadinya serangan yang tidak diinginkan. Upaya kebijakan ini bisa melindungi keselamatan jamaah dan tentunya dapat dipastikan bahwa perjalanan mereka berlangsung dengan aman dari serangan luar.

2. Faktor cuaca yang buruk dan Gangguan proses operasional penerbangan.

⁹³ Hasna Wijayanti, *Panduan Analisis Swot untuk Kesuksesan Bisnis: jangan buat strategi bisnis sebelum baca buku ini*. (Kota: Yogyakarta PT Anak Hebat Indonesia 2019), hlm. 10.

⁹⁴ Wakhudin, Sahri Nur Hasan, *Haji Berkarakter*. (Kota: Banyumas PT Amerta Media 2024), hlm. 21.

⁹⁵ Dewi Kurniasih dkk, *Teknik Analisa*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2021), hlm 61.

⁹⁶ Septia Ryantie, (30 April 2025) "*Bandara Adi Soemarmo Fasilitas Layanan Fast Track Makkah Route untuk jamaah Haji 2025*" diakses pada 5 Mei 2025, Pukul 09.59 WIB <https://www.tempo.co/ekonomi/bandara-adi-soemarmo-fasilitas-layanan-fast-track-makkah-route-untuk-jamaah-haji-2025-1294922>

Cuaca yang tidak mendukung dan gangguan operasional menyebabkan keterlambatan pemberangkatan jamaah haji yang tentunya mengganggu keamanan situasi, peristiwa ini pastinya menjadikan terganggunya kenyamanan dan menimbulkan kecemasan para jamaah. Terjadinya situasi yang mendadak ini, pihak Garuda Indonesia memberikan layanan makan gratis untuk jamaah haji yang mengalami hambatan pemberangkatan. Informasi kebijakan ini disampaikan langsung oleh salah satu anggota satgas embarkasi donohudan.

“Transportasi dari sini Garuda, kadang juga ada jadwal berubah maju ada juga delay mundur nya sampai empat jam lebih. Biasanya klo delay dapet makanan dari garuda. Kompensasi makan lagi dibeliin KFC sama Garuda⁹⁷.”

Hasil wawancara dengan pihak satgas menjelaskan bahwa ketidakpastian mengenai jadwal transportasi yang sudah di jadwalkan oleh pihak Garuda Indonesia. Narasumber menyatakan untuk perubahan jadwal bisa kapan saja terjadi, baik maju ataupun mundur waktunya. Hingga waktu delay pun sampai empat jam. Situasi ini pihak Garuda Indonesia memberikan kompensasi berupa makanan KFC kepada jamaah haji, makanan yang diberikan sebagai tanda permintaan maaf atas menunggu waktu yang cukup lama. Dengan pemberian makanan KFC kepada jamaah menunjukan upaya sebuah instansi untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan jamaah.

⁹⁷ Wawancara Satgas Bidang Akomodasi Embarkasi Solo Tahun 2024, 18 Juli 2024

Tabel 4.1 Analisis SWOT dalam Implementasi *Mecca route*

No	<i>Strength</i>	<i>Weaknees</i>
1	Program yang sudah diakui dikenal kalangan internasional	Mengalami kendala teknis pesawat
2	Proses imigrasi yang cepat dan Efisien	Penanganan jamaah lansia kurang Optimal
3	Fasilitas memenuhi standar kebutuhan jamaah	Terbatasnya fasilitas yang tersedia seperti toilet dan dispenser
4	Kualitas keamanan yang terjaga dan sangat ketat	Kurangnya pemahaman jamaah ketika memberikan pengarahan berlangsung
5	Sangat terbantu bagi jamaah dan Petugas	
6	Tidak perlu mengulangi pemeriksaan kembali di tanah suci	

No	<i>Oppurtunity</i>	<i>Threats</i>
1	Dapat meningkatkan jaringan dan kerjasama antar negara	Dapat mengancam keselamatan nyawa jamaah dari kejahatan terorisme dan sabotase
2	Meningkatkan kualitas SDM dan menerapkan teknologi modern	Factor cuaca yang buruk dapat mengganggu proses penerbangan pesawat
3	Membuka lowongan pekerjaan petugas yang professional	
4	Dapat mengembangkan infrastruktur yang lebih baik	

Pada pemaparan tabel diatas menunjukan bahwa dengan adanya *Strength Mecca route* dianggap sebagai inovasi pelayanan haji yang modern, tentunya lebih memangkas waktu yang efektif. Meski begitu, tidak dapat disangka bahwa *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo masih mempunyai kekurangan yang harus

diperbaiki. Contoh, kendala pesawat yang mengalami trouble pada mesin. Tentunya hal ini dapat menghambat perjalanan jamaah ke tanah suci. Permasalahan ini harus di tangani dengan tujuan agar kedepannya lebih memperhatikan kondisi mesin pesawat.

Melihat penjelasan berbagai sisi kekuatan dan kekurangan *Mecca route* bisa menjadi peluang bagi instansi yang bisa memanfaatkannya lebih baik. Contohnya seperti kerjasama antar negara, Supaya lebih mengikat tali silaturahmi. Kemudian yang terakhir, *Mecca route* bisa menjadi ancaman bagi jamaah. Ancaman disini tidak hanya ketika didalam pesawat saja, tetapi bisa juga dalam perjalanan penerbangan. Hal yang sepatutnya untuk diantisipasi yaitu dengan membuat kebijakan pemeriksaan yang ketat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari beberapa rangkuman yang peneliti kaji dari berbagai dokumen, data wawancara, dapat disimpulkan bahwa kebijakan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo adalah upaya untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses keberangkatan jamaah haji Indonesia. kebijakan *Mecca route* ini melibatkan beberapa system pelayanan untuk jamaah haji seperti ruang tunggu, prosedur yang sudah tersusun pengelolaan dokumen yang cepat dan pemeriksaan biometric yang canggih. Secara umum bisa meningkatkan efektivitas pelayanan imigrasi dan mengurangi waktu tunggu jamaah. Namun, adanya implementasi dari kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai tantangan yang harus di atasi seperti keterbatasan fasilitas di gedung *Mecca route*, adanya kendala teknis pesawat, kurangnya koordinasi antar instansi, Upaya peningkatan dari kekurangan tersebut sangat diperlukan untuk mengatasi beberapa hambatan yang bisa mempengaruhi keterlambatan program tersebut dan memastikan keberhasilan program ini dengan cara selalu mengevaluasi dan memperbaiki kekurangannya.

Analisis manajemen yang di terapkan Bandara Adi Soemarmo bisa berjalan dengan baik untuk meningkatkan kenyamanan dari segi pelayanan jamaah haji. Nilai keunggulan dari manajemen bandara ini ialah sikap petugas yang sopan santun dan ramah kepada jamaah haji terkhususnya lansia selain itu petugas imigrasi mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan mampu menjaga ketertiban selama proses pemeriksaan sesuai dengan prosedural.

Secara keseluruhan kebijakan *Mecca route* dan strategi pelayanan di Bandara Adi Soemarmo menunjukan potensi yang besar untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan jamaah, ketepatan pelayanan jamaah haji sekaligus selalu mendukung hubungan kerjasama positif tingkat internasional antara Pemerintah Indonesia dengan Kerajaan Arab saudi dalam pelaksanaan ibadah haji. Penelitian yang diteliti menyatakan bahwa pentingnya inovasi dari sebuah pemikiran yang berinisiatif untuk dikembangkan dan manajemen yang bagus untuk mendukung keberhasilan inovasi dan kebijakan tersebut agar bisa mempermudah rute keberangkatan jamaah haji.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti kaji pelayanan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo masih perlu di maksimalkan, dengan hal ini, agar bisa meminimalisir keluhan dari jamaah. Berikut peneliti akan memberikan saran kepada semua instansi yang berkaitan *Mecca route* di Bandara Adi Soemarmo

1. Saran untuk Pihak yang berwenang dan Petugas *Mecca route*
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan menyarankan kepada petugas *Mecca route* yang ada di Bandara Adi soemarmo lebih memberikan tambahan fasilitas yang masih kurang karena banyaknya jamaah yang menggunkan seperti toilet, dan air minum dispenser
 - b. Bagi para petugas yang berwenang jika pesawat sebelum di tumpangi oleh jamaah haji diharapkan untuk diperiksa terlebih dahulu sebelum terbang agar tidak terjadi kesalahan teknis pesawat atau *trouble* dan dipastikan bisa terbang dengan aman dan sampai tujuan
 - c. Selalu melakukan evaluasi setiap berakhirnya musim haji agar mengetahui mana yang masih perlu diperbaiki agar bisa meningkatkan kualitas layanan *Mecca route* lebih baik lagi dari sebelumnya serta selalu mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada. =
2. Saran untuk jamaah haji
 - a. Bagi jamaah haji jika masih belum paham dengan apa yang disampaikan oleh petugas, ikuti saja setiap arahan yang petugas berikan dengan tertib agar tidak menjadi kebingungan
 - b. Jamaah disarankan untuk siap-siap lebih awal sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh petugas sebelum jadwal penerbangan sudah dimulai.
 - c. Jamaah harus selalu menjaga barang bawaan untuk mencegah terjadinya kehilangan dan pencurian selain itu, jamaah selalu periksa barang bawaannya agar tidak tertinggal ketika nanti di mintai dokumen di tanah suci. Contoh barang bawaan yang perlu di cek adalah visa, paspor, dan tiket penerbangan
 - d. Selama proses pemeriksaan dokumen di gedung *Mecca route* ketika jamaah ingin membutuhkan bantuan pertolongan atau mengeluhkan kesehatan jangan malu untuk meminta bantuan kepada petugas yang ada

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arafat, (2023) *Kebijakan Publik Teori dan Praktik* (Malang:PT Penerbit Litnus,), hal. 13.
- Besse Qur'ani, *Pelayanan prima*, (Makassar: CV Tahta Media Group, 2024) No 2-3 Echols, M., & Shadily, H. (2018). *Kamus Indonesia Inggris*.
- Hasan, S. N. (2024). *Haji Berkarakter*. AMU Press, 1- 189
- Hernawati, S. (2017). *Metodologi penelitian dalam bidang kesehatan, kuantitatif kualitatif*. Ponorogo Jawa timur, *Library Forikes*.
- Hilali, M. (1996) *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press) hal 138
- Kurniasih, D., & Rusfiana, Y. (2021). *Teknik Analisa*, Penerbit Alfabeta Bandung, hal 60
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... & Sinthania, D. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka.hal 1, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Simbiosis Rekatama Media.hal 133
- Wijayati, H. (2019). *Panduan Analisis SWOT untuk Kesuksesan Bisnis: jangan buat strategi bisnis sebelum baca buku ini*. Anak Hebat Indonesia.

Jurnal

- Abdurokhman, A., Nurcholis, H., & Daulay, P. (2022). "Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau". *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15121-15133.
- Ahmad Kartono, H. "Dampak Kebijakan Penambahan Kuota Pada Pelayanan Jemaah Haji Tahun 2017" (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Aisyah Q.N. (2022) "Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19". Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Alya Raihan Medina (2024). "Strategi Adaptif Kebijakan Luar Negeri Republik Indonesia Kerajaan Arab Saudi pada Pelaksanaan Ibadah Haji dan Pasca Pandemi Covid-19 2021". *Jurnal Hubungan Internasional*, Vol 17, no 1, hal, 109.
- Amirul Rama Sanjaya, Amelia Puspa Tamara. (2022) "Kualitas Kinerja Petugas Imigrasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Surakarta di Masa Pandemi

- Covid-19 Pada Tahun 2021” *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Vol, 4, no, 1, hal 134-140.
- Azhar, H., Sadar, M., Van Fc, L. L., & Putra, P. P. (2022). “Penerapan Metode Dokumentasi Untuk Monitoring Logbook dan Presensi Mahasiswa Kerja Praktek di Politeknik Negeri Bengkalis”. *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, 7(2), 218-228.
- Bahnous, H. Nasr Abd Rabbo, (2022), “Kantor Polisi haji selama rute haji Kufic ke Mekkah”, Cahyono, K. (2021). Strategi Pemasaran Biro Umroh dan Haji Pada Masa Pandemi Covid 19. Studi Pada Biro Umroh Haji di Kota Metro. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(2), 113-131.
- Choliq, Abdul. (2014) *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, Semarang 2014
- Diansyah, M. W. (2022). *Perlindungan Hukum Jamaah Haji* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno).
- Faramita, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. *Agroprimatech*, 5(2), 21-26.
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (2025). Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(1), 142-156.
- Fitri, L., Suanti, F., & Trisoni, R. (2024). “Pengertian, Konsep, Teori dan Lingkup Sistem dan Kebijakan Pendidikan Nasional”. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 6(2), 298-307.
- Fitri, S. A., & Nurani, K. (2023). “Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 229-238.
- Goa, L. (2018). “Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan”. *SAPA: Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 3(1), 107-125.
- Hanggara, R., & Puspitasari, Y. A. (2023). Peran Unit Aviation Security Untuk Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Jamaah Haji Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(4), 126-138.
- Hanggara, R., & Puspitasari, Y. A. (2023). Peran Unit Aviation Security Untuk Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Jamaah Haji Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(4), 126-138.
- Hasanah, H. (2016). “Pemahaman kesehatan reproduksi bagi perempuan: Sebuah strategi mencegah berbagai resiko masalah reproduksi remaja”. *Sawwa: Jurnal Studi Gender*,

11(2), 229-252.

- Hasanah, H. (2017). "Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)". *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hasanah, H. (2023). "The Da'wah strategy through health mitigation for geriatric hajj pilgrims in the Covid 19 with a humanistic psychology perspective". *Jurnal Ilmu Dakwah*, 43(2), 391-406..
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah" *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1-8.
- Insani, V. B. "Efektivitas Model One Stop Service Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Asrama haji Pondok Gede Jakarta" (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Irawan, A., Jamlean, M. Z., & Ibrahim, H. (2022). "Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke". *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(02), 399-415.
- Jailani, M. S. (2023). "Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif". Ihsan, *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9
- Juhji, J., Wahyudin, W., Muslihah, E., & Suryapermana, N. (2020). "Pengertian, ruang lingkup manajemen, dan kepemimpinan pendidikan Islam". *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(2), 111-124.
- Khairudin, M., & Frisnawati, E. (2024). Pengaruh Service Excellent oleh Petugas Passenger Handling Terhadap Kepuasan Jamaah Haji 2023 di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 335-344
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan". *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97-112.
- Medina, A. R. (2024). "Strategi Adaptif Kebijakan Luar Negeri Republik Indonesia Kerajaan Arab Saudi pada Pelaksanaan Ibadah Haji dan Pasca Pandemi COVID-19 2021". *Jurnal Hubungan Internasional*, 17(1).
- Mekarisce, A. A. (2020). "Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan Masyarakat". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media*

- Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Niam, A. A., & Eviana, N. (2022). Strategi promosi agresif melalui pengayaan media sosial di Al Qadri Haji dan Umrah Jakarta. *Widya manajemen*, 4(1), 55-66.
- Nugraha, R., & Achmad, V. (2023). “Strategi pengiklanan dan pelayanan pariwisata di Indonesia pasca pandemi covid-19”. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 510-516.
- Nurjanah, D. I., & Patin, N. N. (2024). “Survei Pendapatan terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia”. *Jurnal Sosiosaintika*, 2(1), 62-73.
- Nurjanah, D. I., & Patin, N. N. (2024). “Survei Pendapatan terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia”. *Jurnal Sosiosaintika*, 2(1), 62-73.
- Pratiwi, Y. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo”. *Flight Attendant Kedirgantaraan. Jurnal Public Relation, Pelayanan Pariwisata*, 4(1), 163-168.
- Prawitasari, S. Y., & Pamungkas, O. (2011). *Analisis SWOT sebagai dasar perumusan strategi pemasaran berdaya saing (Studi pada dealer Honda Tunggal Sakti di Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Putri, D. A., Ceicillia, S., Rizky, G. A., & Farida, S. N. (2022). Implementasi Analisis Swot (Strength, Weakness, Opportunities, And Threat) Dalam Strategi Pemasaran Produk Pada PT Adib Global Food Supplies Surabaya. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 13(1).
- Rahman, Z. (2023). “Optimalisasi dalam Mengidentifikasi Seleksi Mahasiswa Jalur Cepat (Fast-track) Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor”. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 49-54.
- Refiani, M., & Muhajarah, K. (2024). Analisis Skema 4-3-5 dalam Penyelenggaraan Haji 2024: Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM). *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(001), 95-110.
- Rijali, A. (2018). “Analisis data kualitatif”. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Ristiani, I. Y. (2020). “Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” *Jurnal Ilmiah Manajemen Coopetition*, 11(2),
- Riyadi, B., & Duawulu, A. (2023). Aspek Organisasi dan Pelayanan Jemaah dalam Manajemen Pengelolaan Haji di Indonesia. *Ahsan: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 2(2), 109-118.
- Roso, S. P. (2022). “Penerapan fungsi manajemen dalam penundaan keberangkatan jama ‘ah haji pada masa pandemi covid-19: studi kasus pada Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat” (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Rustika, R., Puspasari, H. W., Syam, P., Oemiyati, R., Musadad, D. A., & Ristrini, R. (2019).

- “Tingkat Pengetahuan, Sikap dan Tindakan Jemaah Haji Terkait Istithaah Kesehatan di Indonesia”. *Bul. Penelit. Sist. Kesehat*, 22(4), 245-254.
- Samosir, G. (2023). “Studi Normatif Terhadap Konsep Perlindungan Hukum Korban First Travel”, *Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 5(1), 503-518.
- Sanjaya, A. R., & Tamara, A. P. (2022). Kualitas Kinerja Petugas Imigrasi Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Surakarta Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 134-140.
- Saraswati, M., & Dalimunthe, A. K. N. (2024). Perencanaan Peningkatan Daya Dukung dan Perpanjangan Runway untuk Mendukung Penerbangan Internasional di Bandar Udara Adi Soemarmo-Surakarta Menggunakan Software FAARFIELD dan COMFAA. *Jurnal Teknik Indonesia*, 3(1).
- Sari, P. D., Al Karimah, R. A., & Salsabilla, S. (2024). “Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik”. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 169-173.
- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). “Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang”. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 43-54.
- Simbolon, N. N., & Imsar, I. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8929-8936.
- Siregar, A. M. (2018). *Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Siskohat, T. (2016). Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi Kepada Calon Jemaah Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1 (2), 102-120

Skripsi

- Soleha, M. (2024). Strategi Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa el Haramain El Mubarakah Bekasi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12(1).
- Sopyan, E., & Kismartini, K.” Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(1), 131-147.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah”. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.

- Swardhana, Gde Made. “Kebijakan Kriminal Dalam Menghadapi Perkembangan Kejahatan Cyber Adultery.” *Kertha Wicaksana* (2020)
- Syafrial, S., Haskar, E., & Gusman, E. (2023). “Mekanisme, Tantangan, dan Solusi Pelaksanaan Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi” *Otentik Law Journal*, 1(2), 206-219.
- Syahidah, A. N., Nurhayati, I., Suherman, A., & Iqbal, M. (2024). “Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia”. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 40-47.
- Tune, M. W. (2024). “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Pangan”. *Jurnal sosial dan sains*, 4(2), 151-159.
- Wardani, E. D., Wisnu Setiawan, S. T., & Arch, M. (2017). “Bandara Internasional Terpadu Adi Soemarmo Baru Dengan Pendekatan Arsitektur Tourism “(Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Wicaksono, B. A. (2020). “Kapasitas Keimigrasian dan Tingkat Pelayanan Pejabat Imigrasi”. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 13(1), 42-51.
- Wulandari, D., & Anam, M. S. (2024). “Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember”. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 227-233.
- Wulandari, D., & Anam, M. S. (2024). “Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 227-233.
- Yuliah, E. (2020). “Implementasi kebijakan pendidikan”. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129-153

Wawancara.

Donny Wawancara langsung 16 Juli 2024 Selaku Pihak Humas dan Satgas PPIH Embarkasi Solo Tahun 2024,

Gentur, Hadi, Wawancara langsung, 18 Juli 2024, Asrama Haji Donohudan

Gentur, Wawancara langsung, 24 November 2024, Kanwil Semarang

Jumiyo, Wawancara langsung 6 Februari 2025 Selaku Pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Tengah Semarang

Satgas, Wawancara langsung 18 Juli 2024 Bidang Akomodasi Embarkasi Solo Tahun 2024,

Berita Online dan Website

Abdul Khofid Firmanda Putra, (30 April 2025) “Makkah route Bandara Adi Soemarmo

dipindah ke Terminal Internasional, local lebih nyaman untuk CJH” diakses pada 16 Mei 2025, <https://radarsolo.jawapos.com/boyolali/845948647/makkah-route-bandara-adi-soemarmo-dipindah-ke-terminal-internasional-lokasi-lebih-nyaman-untuk-cjh>

Adisumarmo, (16 Mei 2024) “*Lanud Adi Soemarmo dukung Program fast track Haji 2024*” TNI AU diakses pada 8 Mei 2025, pukul 10:36 WIB <https://tni-au.mil.id/berita/detail/lanud-adi-soemarmo-dukung-program-fast-track-haji-2024>

Adisumarmo. (2024, May 16). Lanud Adi Soemarmo Dukung Program *fast track* Haji 2024. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari <https://tni-au.mil.id/berita/detail/lanud-adi-soemarmo-dukung-program-fast-track-haji-2024>

Bisnis.com. (28 Februari 2025) “Haji 2025 Garuda Siapkan 14 Pesawat-angkut 90.933 Jemaah” diakses pada 17 Mei 2025, <https://haji.garuda-indonesia.com/site/readhttps://haji.garuda-indonesia.com/site/read/254/456/240224/garuda-indonesia-siapkan-14-armada-pesawat-untuk-musim-haji-2024.html/254/456/240224/garuda-indonesia-siapkan-14-armada-pesawat-untuk-musim-haji-2024.html>

Candra Septian Bantara, “*Layanan fast tFarack Makkah Route Embarkasi Solo*”, Solopos. Espos.id, 25 Juni 2024, <https://solopos.espos.id/layanan-fast-track-makkah-route-embarkasi-solo-bakal-dilanjutkan-tahun-depan-1948308#:~:text=Makkah%20Route%20merupakan%20layanan%20fast%20track%20atau,masuk%20calon%20jemaah%20haji%20ke%20Tanah%20Suci>

Dilansir dari keterangan tertulis Kementerian Agama, “*Makkah Route, Inovasi Arab Saudi untuk Jamaah Haji Indonesia*”, Liputan6.com, 1 Agustus 2019 <https://www.liputan6.com/islami/read/4026900/makkah-route-inovasi-arab-saudi-untuk-jemaah-haji-indonesia?page=2>

Dilansir dari Saudi Press Agency “*Lima Tahun Beroperasi 618.00 Jamaah Haji Rasakan Manfaat Layanan Makkah Route*”, Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji, 11 Desember 2023, <https://himpuh.or.id/blog/detail/1126/lima-tahun-beroperasi-618000-jemaah-haji-rasakan-manfaat-layanan-makkah-route>

Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (2024, May 12). Imigrasi: Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari [https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20\(Indonesia\)](https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara#:~:text=Makkah%20Route%20adalah%20pemindahan%20proses,di%20Bandara%20Keberangkatan%20(Indonesia))

Dilansir oleh Himpun News (2 Mei 2025) “7 Tahun Berjalan, Inisiatif “Makkah Route Permudah Perjalanan Haji Hampir 1 Juta Jamaah” pukul 09.00 diakses pada 18 Mei 2025 <https://himpun.or.id/blog/detail/2582/7-tahun-berjalan-inisiatif-makkah-route-permudah-perjalanan-haji-hampir-1-juta-jamaah>

Dwi Rahmawati “Kuota Tambahan Haji RI 20 Ribu, Alokasi 50:50 untuk regular dan khusus”, detiknews, diakses pada 13 Maret 2024, pukul 21.19 WIB, <https://news.detik.com/berita/d-7240187/kuota-tambahan-haji-ri-20-ribu-alokasi-50-50-untuk-reguler-dan-khusus>

Erniwati, (29 April 2024) “Mengenal Otoritas Bandara, Supaya tidak disangka Imigrasi yang punya” Kanwil Kementerian Hukum RI, Pukul 09,00 WIB diakses pada 22 Januari 2025, <https://ntb.kemenkum.go.id/berita-utama/mengenal-otoritas-bandara-supaya-tak-disangka-imigrasi-yang-punya>

Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2024, May 31). “Permudah Perjalanan Ibada Haji, Pj Gubernur Dampingi Wapres Resmikan Layanan fast track Embarkasi Solo”. Diakses pada 31 May 2024, Pukul 08.30 WIB. https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=8874

Indah (2 Maret 2024) “Tahun ini, Bandara Juanda dan Adi Sumarmo siap Terapkan fast track” Kementerian Agama Republik Indonesia, diakses pada 8 Mei 2025, pukul 11:02 WIB <https://kemenag.go.id/nasional/tahun-ini-bandara-juanda-dan-adi-sumarmo-siap-terapkan-fast-track-82sPR>

Ismail Marzuki, SKM,M.Kes, Makka Route 2024 Adi Soemarmo International Airport (SOC), diakses pada 13 Agustus 2024, <https://kespelsemarang.id/index.php/2024/08/13/makkah-route-2024-adisoemarmo-international-airport-soc/>

Jarmaji, “Melihat Pelayanan Makkah Route di Embarkasi Haji Solo”, detikjateng, 15 Mei 2024, <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7342047/melihat-pelayanan-makkah-route-di-embarkasi-haji-solo>

Khabibi Nur, “Mengenal Makkah Route, Layanan Cepat Keimigrasian Jamaah Haji oleh Arab Saudi”, Oke Haji, 26 Juni 2022, <https://haji.okezone.com/read/2022/06/26/398/2618423/mengenal-makkah-route-layanan-cepat-keimigrasian-jamaah-haji-oleh-arab-saudi>,

Liputan6.com, “Kerajaan Arab Saudi Pertama Kali Siapkan Makkah Road, Apa itu?”, Liputan6.com, diakses pada 31 Juli 2018, pukul 11:05 WIB, <https://www.liputan6.com/islami/read/3605276/kerajaan-arab-saudi-pertama-kali>

[siapkan-makkah-road-apa-itu](#)

Ninis Chairunnisa “*Ma’ruf Amin: Pelayanan Haji fast track Mkkah Route Perlakuan Istimewa dari Arab Saudi untuk Indonesia*” diakses pada, Jum’at 31 Mei 2024, pukul 13.01 WIB <https://nasional.tempo.co/read/1874326/maruf-amin-pelayanan-haji-fast-track-makkah-route-perlakuan-istimewa-dari-arab-saudi-untuk-indonesia>

Septia Ryantie, (30 April 2025) “Bandara Adi Soemarmo Fasilitas Layanan *fast track* Makkah Route untuk jamaah Haji 2025” diakses pada 5 Mei 2025, Pukul 09.59 WIB <https://www.tempo.co/ekonomi/bandara-adi-soemarmo-fasilitas-layanan-fast-track-makkah-route-untuk-jamaah-haji-2025-1294922>

Silmy Karim, “*Imigrasi: Implementasi Makkah Route Pemberangkatan JCH di 3 Bandara*”, Siaran Pers, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, 12 Mei 2024, https://imigrasi.go.id/siaran_pers/imigrasi-implementasi-makkah-route-pemberangkatan-jch-di-3-bandara

Dilansir oleh Himpuh News (2 Mei 2025) “7 Tahun Berjalan, Inisiatif “Makkah Route Permudah Perjalanan Haji Hampir 1 Juta Jamaah” pukul 09.00 diakses pada 18 Mei 2025 <https://himpuh.or.id/blog/detail/2582/7-tahun-berjalan-inisiatif-makkah-route-permudah-perjalanan-haji-hampir-1-juta-jamaah>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Lampiran 1 Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 161/Un.10.4/K/KM.05.01/02/2025
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 6/02/2025

Kepada Yth.
Kantor Imigrasi Surakarta
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Rachmawati choirotunnisa
NIM : 2101056043
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian : Bandara Adi Sumarmo
Judul Skripsi : Penerapan kebijakan Mecca route pada musim haji 2024
Analisis manajemen pelayanan di bandara Adi Soemarmo

Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

B. Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Humas Embarkasi Solo

1. Apa yang Bapak ketahui tentang Mecca route?
2. Apa perbedaan *fast track* dengan Mecca route?
3. Apa saja Manfaat *fast track* dan mecca route bagi petugas?
4. Bagaimana pemahaman Bapak tentang gambaran tempat Mecca Route di Bandara Adi Soemarmo?
5. Bagaimana urutan pelaksanaan jamaah ketika sampai di Asrama Haji sampai di Mecca Route yang bapak ketahui?
6. Apakah adanya Mecca route ini sangat membantu bagi jamaah dan para petugas?
7. Apakah ada rencana untuk membangun Mecca route lagi selain di pulau jawa?
8. Apa yang bapak ketahui tentang pelayanan Oss?
9. Bagaimana urutan jamaah haji ketika pelaksanaan pengecekan dokumen di Mecca route yang bapak ketahui?
10. Apakah ada kekurangan dan kelebihan di Mecca route dalam segi pelayanannya?
11. Apakah ada kendala dari segi pelayanannya di Bandara Adi Soemarmo?
12. Siapa sajakah yang diperbolehkan masuk ke ruangan Mecca Route?
13. Siapa yang memilih petugas dalam mentranslate bahasa asing ketika petugas Arab saudi sedang membutuhkan bantuan?
14. Pada Tahun berapa Mecca route didirikan di Bandara Adi Soemarmo?

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Kanwil Semarang

1. Apa tantangan petugas dalam mengurus jamaah haji?
2. Apa saja fasilitas mecca route yang diberikan oleh pihak arab saudi dan Kementerian Agama?
3. Apakah disana semua petugas menggunakan bahasa asing seperti arab dan inggris?
4. Jenis pesawat apa yang digunakan Jamaah haji embarkasi solo ketika pergi ke tanah suci?
2. Karena Mecca route adalah terobosan terbaru ada tidak pak kendala atau problem dalam segi pelaksanaan mecca route di bandara tersebut ?
3. Bagaimana urutan pelaksanaan jamaah ketika sampai di Asrama Haji sampai di Mecca Route yang bapak ketahui?
4. Menurut bapak Jamaah asal mana yang kemarin mengalami delay sehingga harus menunggu lama?
5. Ada berapa loket yang ada di Gedung Mecca route?
6. Ada berapa fasilitas toilet yang ada di Gedung Mecca route?

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak PPIH Arab Saudi

1. Menurut bapak apa yang bapak ketahui tentang *fast track*?
2. Apakah ada pantangan bagi petugas PPIH Arab Saudi saat mengedukasi para jamaah?
3. Menurut bapak adanya layanan *fast track* dan *Mecca route* ini apakah sangat membantu dan memberikan manfaat bagi petugas?
4. Apakah ada kendala saat mengedukasi jamaah ketika di Arab Saudi?

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan KAJUR MHU Sebagai Jamaah Haji

1. Menurut Bapak bagaimana urutan sistem pelaksanaan *Mecca route* sebagai jamaah yang mengalaminya?
2. Menurut bapak Apakah dengan system adanya jalur *Mecca route* bapak ada merasa kendala lain tidak dalam system pelayanan yang diberikan pihak PPIH Embarkasi Donohudan?
3. Menurut bapak waktu pelaksanaan di *Mecca route* ada tidak kendala yang memungkinkan bapak sendiri merasa tidak nyaman dengan system pelayanannya?
4. Menurut bapak bagaimana pas mengetahui ada jamaah yang berasal dari Semarang dan Grobogan ternyata mengalami delay pas berangkat haji, nah di posisi jamaah seperti itu apakah jamaah dibalikkan ke asrama haji atau menunggu di Bandara?

Daftar Wawancara dengan Pihak Kanwil Kemenkumham Jateng

1. Apasaja fasilitas yang diberikan pihak imigrasi kepada jamaah
2. Menurut bapak ada tidak kendala dari segi pelayanan di Bandara Adi Soemarmo?

Daftar Wawancara dengan Pihak Imigrasi Surakarta

1. Bagaimana Implementasi *Mecca route* dalam mempercepat proses keberangkatan jamaah haji yang ada di Bandara Adi Soemarmo?
2. Menurut bapak ada tidak pak dari segi kekurangan yang ada di *Mecca route*?

C. Lampiran 3 Dokumen Foto Wawancara



Wawancara di Asrama Haji Donohudan



Wawancara Kanwil Kemenag Kota Semarang



Wawancara di Kemenkumham Jateng



Wawancara bersama PPIH Arab Saudi



Wawancara Bersama Mas Hadi Humas Embarkasi



Wawancara bersama Pihak Imigrasi Surakarta

D. Lampiran 4 Dokumentasi Mecca route di Bandara Adi Soemarmo



Cek dokumen sebelum pemeriksaan 1



Jama'ah melakukan pemeriksaan imigrasi 1



Jamaah Mengantre menunggu pemeriksaan imigrasi 1



Jama'ah menuju kepesawat 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Rachmawati Choirotunnisa
NIM	: 2101056043
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Tempat Tanggal Lahir	: Punggur 14 Desember 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Totokaton, Kec. Punggur, Kab. Lampung Tengah, Lampung
Email	: Khnsaazeinn77@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

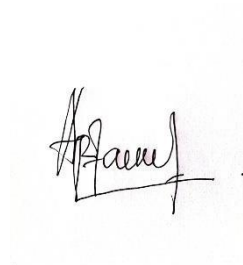
1. TK Pertiwi Totokaton	Tahun 2008-2009
2. SD N 1 Totokaton	Tahun 2009-2015
3. MTs Darul A'mal Kota Metro	Tahun 2015-2018
4. MA Darul A'mal Kota Metro	Tahun 2018-2021
5. UIN Walisongo Semarang	Tahun 2021-2025

C. Pengalaman Organisasi

1. Nafilah Uin Walisongo Semarang
2. Komunitas Gusdurian Uin Walisongo Semarang

Semarang 27 Mei 2025

Penulis



Rachmawati Choirotunnisa

2101056043