

**TIM PEMANDU HAJI DAERAH (TPHD) DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH  
HAJI DAN UMROH  
(Studi Kasus Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Disusun guna Memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum



Disusun Oleh :

Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman

1602056062

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS  
SYARI'AH DAN HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman  
NIM :1602056062  
Jurusan : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**TIM PEMANDU HAJI DAERAH (TPHD) DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH  
HAJI DAN UMROH**  
(Studi Kasus Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Jawa Timur)

secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi tertentu yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 10 Oktober 2022



Moh Yahya Ubaidillah Rahman  
NIM. 1602056062

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, KodePos 50185

### PENGESAHAN

Setelah mengadakan perbaikan skripsi dan diterima oleh tim penguji, dengan ini tim penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum mengesahkan mahasiswa yang bernama:

Nama : Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman

NIM : 1602056062

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul : TIM PEMANDU HAJI DAERAH (TPHD) DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMER 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI  
DAN UMRAH (Studi Kasus Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Jawa  
Timur).

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas  
Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus pada hari/tanggal: Selasa, 04  
Oktober 2022, Pukul 13.00-14.30WIB, Serta dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Hukum Tahun Akademik 2021/2022.

Semarang, 12 Oktober 2022

Disetujui

Ketua Sidang / penguji

Hj. BRILLIAN ERNAWATI, SH., M. Hum  
NIP. 196312191999032001

Sekretaris Sidang / Penguji

Dr. H. AHMAD IZZUDDIN, M.Ag  
NIP. 197205121999031003

Penguji I

Drs. H. MAKSUN, M.Ag.  
NIP. 1968051519933031002

Penguji II

YUNITA DEWI SEPTIANA, S.Ag., M.A.  
NIP. 19760627005012003

Pembimbing I

Dr. H. AHMAD IZZUDDIN, M.Ag  
NIP. 197205121999031003

Pembimbing II

Dr. H. JAFAR BAEHAQI, S.Ag., M.H.  
NIP. 19730821200031002

## NOTA PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, KodePos 50185

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.  
Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan melakukan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi

Nama : Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman

NIM : 1602056062

Judul : Peran Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

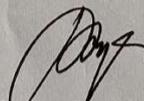
Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum

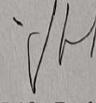
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 16 September 2022

Pembimbing I,

  
Dr. H. Ahmad Izzudin, M.Ag.  
NIP 197205121999031003

Pembimbing II,

  
Dr. H. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H.  
NIP 197308212000031002

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya, dengan kegigihan dan perjuangan selama ini, dengan banyaknya rintangan yang penulis alami, maka dengan bangga penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak dan Ibu penulis, Alm HM Cholil dan Alm Suci Jarwati yang telah percaya sepenuhnya kepada penulis untuk menuntut ilmu setinggi mungkin. Terima kasih atas semua perjuangan dan do'a yang telah diberikan kepada penulis dalam setiap kisah dan kasih perjuangan hidup yang dilalui penuli.
2. Mas dan mbak anggota keluarga yang sudah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis
3. Sahabat-sahabat penulis yang telah ikut serta bersama dan memberikan dukungan dalam perjuangan menempuh pendidikan dalam hidup penulis;
4. Almamater tercinta, terkhusus keluarga besar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

## MOTTO

وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Barangsiapa memasukinya (baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) Kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.[QS. Ali Imran : 97]

## ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji memerlukan pelayanan yang baik dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional Ibadah Haji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi. Belum efektifnya dalam pelaksanaannya turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah. Salah satu persoalan penting, perekrutan petugas haji pada saat ini yang dinilai tidak transparan, menyebabkan munculnya dugaan negatif terkait proses perekrutan yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan merumuskan masalah terkait penelitian dalam skripsi ini adalah yaitu; **Pertama**, bagaimana peran Tim Pemandu Haji Daerah (THPD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. **Kedua**, bagaimana THPD Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji terhadap kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Jawa Timur.

Skripsi ini merupakan penelitian dengan jenis penelitian hukum kualitatif, dimana prosedur penelitian menghasilkan data yang deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan yuridis empiris (non doktrinal), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek di lapangan. Sumber dari data yang diperoleh dalam penelitian ini, bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dengan melakukan wawancara kepada Kementerian Agama Jawa Timur, THPD Jawa Timur, Pemprov Jawa Timur, sampling jamaah Haji Jawa timur. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data berupa dokumen yang diperoleh dari Kementerian Agama Jawa Timur, Pemprov Jawa Timur. Untuk melakukan pengujian terhadap keabsahan data yang peneliti tulis dapat berupa teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Data yang telah diumpulkan dan divailidasi untuk selanjutnya penulis melakukan analisis data secara kualitatif melalui penelaahan logika berpikir secara deduktif.

Penelitian ini menghasilkan temuan penelitian berupa; berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Tim Pemandu Haji Daerah merupakan tim yang diberi tugas untuk membantu Tim Pemandu Haji Indonesia, Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia, dan Tim Kesehatan Haji Indonesia dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Pelayanan yang diberikan oleh THPD bersifat menunjang kinerja dari TPHI, TPIHI, dan TKHI. Pengaruh Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur dalam memberikan pelayanan, sudah berjalan dan sedikit membantu tugas dari petugas kloter.

**Kata Kunci:** Haji, Umroh, Pelayanan, Penyelenggaran, Tim Pemandu Haji Daerah.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah Wasyukurillah, senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita masih mendapatkan ketetapan Iman dan Islam.

Tak lupa pula shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta para keluarganya, para sahabatnya dan para suri tauladannya, sehingga penulis senantiasa diberikan kemudahan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Peran Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji”. Skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir dalam rangka penyelesaian studi sarjana dalam bagian Hukum Perdata Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih yang paling dalam penulis haturkan kepada ibu dan bapak Penulis, Ibu Suci Jarwati dan Bapak HM Moh Cholil yang telah mencurahkan kasih sayang dan do’a yang kuat, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan sadar bahwasannya dengan selesainya skripsi ini, juga tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak yang senantiasa sabar dan ikhlas membantu penulis, sehingga kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh penulis dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terima kasih kepada;

1. Allah SWT, yang merupakan sumber segala kehidupandan pengetahuan yang telah merahmati dan meridhoi penulis sepanjang masa
2. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Mohamad Arja Imroni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
4. Hj. Brilliyen Erna Wati, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Sayri’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo.

5. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo
6. Dr. H. Ahmad Izzudin, M.Ag., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Dr. H. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Kepada Bapak Mahsun Zain selaku Kasi Bina Umrah dan pelayanan Haji Khusus, Ibuk Eliyana selaku Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji, Bapak Noer hidayat selaku biro kesejahteraan rakyat pemerintah provinsi Jawa timur, Bapak Ahmad Allaudin selaku Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Arab Saudi, Bapak Yusuf selaku Staf PHU Kementrian Agama Kab Mojokerto, Bapak Ayik selaku Staf PHU Kementrian Agama Kab Bojonegoro, Ibuk Nuning Khusnul Mila selaku Panitia PPIH provinsi Jawa Timur, Ibuk Rini Mustikasari selaku Tenaga Ahli di Tim Ferivikasi Visa dan Dokumen Haji provinsi Jawa Timur, Bapak Muhammad Musfiqon selaku Tim pemandu Haji Indonesia, Bapak Abdul Wahab selaku Tim Pembimbing Ibadah Haji, Bapak MM selaku Tim Pemandu Haji Indonesia, Bapak MA selaku Tim Pemandu Haji Daerah, Bapak NMK selaku Tim Pemandu Haji Daerah, Bapak AS selaku Tim Pemandu Haji Daerah, Bapak Subakir selaku Tim Pemandu Haji Daerah, Bapak Rofiul Amin selaku Jamaah Haji Kabupaten Gresik, Bapak Nur Himawan selaku Jamaah Haji Kota Surabaya, Ibu Nevi Aulia selaku Jamaah Haji kota Surabaya, Ibu p selaku Jamah Haji kabupaten sidoarjo, Bapak Hari Adi selaku Jamah Haji Kabupaten Sidoarjo, Bapak Karsono selaku Jamah Haji Kota Surabaya, Bapak sugiyarto selaku Jamah Haji Kabupaten Lamongan.
9. Seluruh jajaran Dosen dan Staff pada Faultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo yang telah membantu melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Walisongo.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas

Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo , khususnya Ilmu Hukum Angkatan 2016

11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Dan Semoga segala bantuan menjadikan amal kebaikan, sehingga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca, serta dapat memberi manfaat untuk pembacanya dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Aamiin YRA.

Semarang, 16 September 2022

Penulis



**Moh. Yahaya Ubaidillah Rahman**

NIM.1602056062

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II            TPHD DALAM PENYELENGGARAAN IBDAH HAJI</b>	
A. Kajian Teori.....	14
B. Pengertian dan Sejarah TPHD .....	15
1. Pengertian TPHD .....	15
2. Sejarah TPHD .....	16
C. Tujuan Pembentukan.....	17
D. Dasar Hukum TPHD .....	17

E. Syarat Dan Kualifikas .....	19
F. Struktur Tugas Dan Fungsi .....	21
G. Hak dan Kewajiban .....	22
H. Larangan dan Sanksi .....	23
I. Pembentukan Tim Pemandu Haji Daera.....	24

**BAB III PERAN TIM PEMANDU HAJI DAERAH (TPHD) JAWA  
TIMUR DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI**

A. Profil Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur.....	26
1. Pembentukan TPHD Jawa Timur.....	26
2. Kualifikasi TPHD Jawa Timur.....	27
3. Mekanisme TPHD Jawa Timur.....	29
B. Struktur dan Tugas Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur ..	31
C. Hak dan Kewajiban Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur .	32
D. Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji Oleh TPHD Jawa Timur	33
1. TPHD Ruag Lingkup Pelayanan Umum.....	33
2. TPHD Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah .....	41
3. TPHD Ruamh Lingkup Pelayanan Kesehatan .....	50
E. Koordinasi dengan Petugas Lain.....	59
F. Pelaporan dan Evaluasi .....	61

**BAB IV ANALISIS PERAN TPHD TERHADAP  
PENYELNGGARAAN IBDAH HAJI**

A. Tugas Dan Fungsi TPHD.....	63
B. Dampak Undang-undang nomer 8 tahun 2019 terhadap tugas dan fungsi TPHD .....	74

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	84
B. Saran-Saran .....	85
C. Penutup.....	86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitho'ah*) mengerjakannya sekali seumur hidup. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian, yaitu: *Pertama*, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. *Kedua*, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan (Negara dan pemerintah) mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antar negara-khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Dengan terpenuhinya dua kemampuan tersebut, maka terpenuhinya syarat wajib haji dan perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Ibadah haji merupakan ibadah yang totalitas, sehingga berbeda dengan ibadah shalat yang hanya melibatkan gerakan badan dan ucapan saja, atau zakat yang hanya melibatkan harta saja, namun ibadah haji melibatkan kemampuan jasmani dan rohani, serta harus didukung dengan kemampuan pembayaran (BPH), serta sarana penunjang lainnya.

Pelaksanaan ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Atas dasar itu, pembinaan terhadap calon jamaah/jamah haji ditempatkan sebagai salah satu dari 3 tugas utama penyelenggaraan haji, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana yang tercantum dalam pasal 32, pasal 33, pasal 34, pasal 35, pasal 36, pasal 37, pasal 38, pasal 39, pasal 40, pasal 40, pasal 41 dan pasal 42 yang tentang tugas utama penyelenggaraan haji yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmad Thib Raya and Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003).

Namun Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah. Akibat dari penyimpangan arah, kurang efektivitas, efisiensi, pengeksploitasian sikap ikhlas dan sabar jamaah haji, maka sepanjang perjalanan sejarah perhajian di Indonesia bahwa penyelenggaraan haji hingga saat ini senantiasa diwarnai kemelut dan persoalan yang tak kunjung selesai. Penyelenggaraan haji di Indonesia selalu dihadapkan pada masalah klasik, yaitu meningkatnya jumlah jamaah dari tahun ke tahun namun kurang mampu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan,<sup>2</sup> seperti Penelantaran jamaah haji ONH Plus di Arab Saudi tepatnya di bandara King Abdul Aziz Jeddah pada beberapa tahun belakangan ini karena tidak dibekali dengan tiket pulang dan atau ditempatkan di pemondokan (Mekkah) yang tidak layak merupakan salah satu contoh kasus yang terjadi masa kini.

BPH (Biro Perjalanan Haji) khusus tidak melaksanakan janjinya kepada jamaah, seperti kerap terjadi yaitu hotel tidak sesuai dengan yang diiklankan, ini merupakan kebohongan publik dan dapat di katakan penipuan. Dan kasus-kasus menonjol lainnya yang pernah terjadi di Mekkah, Arab Saudi, seperti permainan calo/perantara dalam pengadaan rumah pemondokan dan catering, permainan pungutan dan masih banyak lagi persoalan yang tidak dapat disebutkan.<sup>3</sup> Penyelenggaraan ibadah haji memerlukan pelayanan yang baik dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional Ibadah Haji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi. Pada pasal 21 sampai pasal 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 yang menjelaskan tugas PPIH mulai dari pusat sampai daerah. Selain dari PPIH pelayanan haji juga dibantu oleh Tim Pemandu Haji Daerah (pasal 25 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019) yang diusulkan oleh Gubernur atau bupati/wali kota kepada Menteri dan bertugas membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter.

---

<sup>2</sup> Achmad Nidjam and Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Jakarta: Nizam Press, 2014).

<sup>3</sup> M. Shidqon Prabowo, "Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum Litigasi* 15, no. 1 (2014).

Tim Pemandu Haji Daerah sebagai satuan kerja di Kementerian Agama di daerah tidak selamanya bekerja sesuai dengan peraturan yang ada sehingga dalam pelayanan haji memunculkan berbagai masalah sebagaimana di kementerian agama provinsi Jawa Timur, hal ini dikarenakan petugas haji daerah kurang mengetahui aturan dan bahkan bekerja tanpa adanya kedisiplinan dan profesionalitas dan tidak jarang pula Tim Pemandu Haji Daerah malah meminta untuk dilayani. Problem dalam pelayanan jemaah tersebut selalu muncul dalam setiap penyelenggaraan ibadah haji meskipun terus melakukan pembenahan. Khorizi H Dasir Direktur Bina Haji Kementerian Agama (Kemenag) mengakui Belum optimalnya kinerja TPHD yang dipicu factor kompetensi. Kinerja Tim Pembimbing Haji Daerah (TPHD) menuai sorotan. Pasalnya, masih ada petugas yang tergabung dalam TPHD yang dinilai tidak memiliki kompetensi memadai untuk membimbing jemaah asal Tanah Air pada penyelenggaraan ibadah haji 1439H/2018. Beberapa di antaranya tidak maksimal. Terdapat pula penumpukan TPHD dalam satu kloter. rekrutmen selama ini harus sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan oleh Kemenag berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018. Upaya yang memang perlu dievaluasi yaitu terkait rekrutmen TPHD. pada Pasal 33 menyebutkan, TPHD diangkat oleh Gubernur, Bupati atau Wali Kota. Kemenag tentu berharap TPHD menjadi bagian dari kelancaran penyelenggaraan haji, bukan justru sekedar memenuhi kuota yang diberikan oleh daerah untuk memberangkatkan orang-orang yang sesungguhnya tidak punya kapasitas memberikan pembinaan, pelayanan, dan penyuluhan,<sup>4</sup> Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur selama ini dinilai tidak banyak membantu TPHI dalam memandu jemaah calon haji selama beribadah di Tanah Suci, karena yang diberangkatkan kebanyakan orang-orang awam yang lebih dekat dengan penguasa di pemerintah daerahnya masing-masing. peran TPHD memang seharusnya membantu pelayanan TPHI untuk memandu jemaah calon haji selama beribadah di Tanah Suci.<sup>5</sup> Ade Marfuddin, Ketua Rabithah Haji

---

<sup>4</sup> Ahmad Muhajir and Dessy Nursusiani, "Perbaiki Perekrutan Pembimbing Haji Daerah," *Harian Nasional*, last modified 2018, accessed September 2, 2021, <http://www.harnas.co/2018/09/20/perbaiki-perekrutan-pembimbing-haji-daerah>.

<sup>5</sup> Hanif Nashrullah, "Kemenag Nyatakan Telah Rekomendasikan Tim Pemandu Haji Daerah," *Antara Jatim*, last modified 2018, accessed February 22, 2021,

Indonesia menyatakan menjadi petugas haji, bukanlah hadiah dan biaya dinas yang bisa digunakan tanpa pertanggung jawaban dunia akhirat. Ade mengatakan, petugas haji baik itu Tenaga Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD), Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan paramedis adalah tugas pelayanan dan pengabdian yang dibayar oleh APBN dan uang jamaah, sehingga rekrutmen petugas Tenaga yang sekarang ini dilakukan harus sudah ditinggakan.<sup>6</sup>

Beberapa penelitian tentang pelayanan haji seperti penelitian yang dilakukan oleh Achmad Muchaddam Fahham yang menyatakan hampir semua kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji menghadapi berbagai masalah. Masalah dijumpai sejak dari pendaftaran, penetapan BPIH, pembinaan, pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, catering, perlindungan jamaah haji, panitia penyelenggara, dan petugas haji. Untuk menyelesaikan berbagai masalah itu, penulis berpendapat, UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu direvisi. Materi muatan yang perlu direvisi antara lain mengenai pembatasan pendaftar haji, organisasi penyelenggara, panitia penyelenggara, petugas haji, dan biaya penyelenggaraan ibadah haji.<sup>7</sup>

Persoalan penting terkait sistem perekrutan petugas haji pada saat ini yang dinilai tidak transparan, menyebabkan munculnya dugaan negatif terkait proses perekrutan yang dilakukan. Sebagaimana dikatakan oleh Pengamat Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta Dadi Darmadi mengatakan “Perekrutan petugas haji terkesan bagi-bagi jatah dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini membuat perekrutan tidak bekerja maksimal dan profesional”. Adanya dugaan bagi-bagi jatah terkait rekrutmen petugas haji dalam hal ini tentu melanggar Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada asas transparansi dan profesionalitas. Penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana tertera dalam pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 mengamanatkan terwujudnya sistem perekrutan petugas haji yang menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas,

---

<https://jatim.antaranews.com/berita/267782/kemenag-nyatakan-telah-rekomendasikan-tim-pemandu-haji-daerah>.

<sup>6</sup> Ali Yusuf, “Sistem Perekrutan Petugas TKHI Dinilai Sudah Tak Efektif,” *Ihram.Co.Id*, last modified 2019, <https://ihram.co.id/berita/plbemu384/sistem-perekrutan-petugas-tkhi-dinilai-sudah-tak-efektif>.

<sup>7</sup> Achmad Muchaddam Fahham, “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Haji: Problems and Its Solutions,” *Kajian* 20, no. 3 (2015).

dan transparansi.<sup>8</sup> Hal ini perlu diteliti lebih lanjut tentang “Peran Tim Pemandu Haji daerah (TPHD) terhadap penyelenggaraan pelayanan Ibadah Haji Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tugas dan Fungsi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 2019 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019?
2. Bagaimana Dampak atau Konsekuensi dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 terhadap pelayanan TPHD tahun 2019 dalam pelayanan ibadah Haji?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tugas dan fungsi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 2019 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019.
2. Untuk Mengetahui dampak dan konsekuensi Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019, Terhadap Pelayanan TPHD tahun 2019 Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji.

## **D. Manfaat Penulisan**

Manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran ilmu hukum yang berkaitan dengan efektivitas kerja dan peran TPHD dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan keilmuan tentang perbaikan norma yang terdapat dalam undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya yang terkait dengan TPHD, sehingga kinerja TPHD lebih baik dan berkualitas

---

<sup>8</sup> Fuji Permana, “Pengamat: Petugas Haji Bertugas Jangan Sambil Berhaji,” *Republika.Co.Id*, last modified 2019, <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnalhaji/19/05/19/plbnhj385-pengamat-petugas-haji-bertugas-jangan-sambil-Berhaji>.

## 2. Praktis

### a. Bagi Kementerian Agama Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan kepada pihak pimpinan Kementerian Agama provinsi Jawa Timur dalam mengambil dan melaksanakan kebijakan dalam mengelola penyelenggaraan ibadah haji ke arah yang lebih baik dan berkualitas

### b. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan kepada pihak pimpinan Provinsi Jawa Timur dalam mengambil dan melaksanakan kebijakan tentang perekrutan petugas TPHD untuk merekrut pembimbing ibadah haji ke arah yang lebih baik dan berkualitas.

### c. Bagi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD), sehingga mampu meningkatkan kinerja dalam pelayanan haji yang lebih berkualitas.

### d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat tentang hak-hak jamaah haji akan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji.

## E. Telaah Pustaka

Dalam telaah pustaka ini peneliti mendeskripsikan beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu, relevansinya dengan judul skripsi ini yaitu:

1. Penelitian Muhammad Ali Yusni dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”. Tujuan penulisan skripsi ini membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal pelayanan haji apakah sudah baik atau belum maksimal. Selain itu, pembahasan pokok dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarindah. Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggara haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti

dengan sebagian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misinya.<sup>9</sup>

Penelitian Muhammad Ali Yusni memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pelayanan haji, namun penelitian Muhammad Ali Yusni lebih mengarah pada pelayanan haji secara umum sedangkan yang peneliti lakukan lebih pada petugas Pembantu Haji Daerah yang terkait pelayanan yang tinjau dari peraturan perundang-undangan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh M. Shidqon Prabowo (2014) yang berjudul “Perlindungan Hukum Jama’ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”.<sup>10</sup> Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Jama’ah haji sebagai konsumen dari tahun ketahun tidak mendapatkan atau kurang maksimal dalam mendapatkan perlindungan hukum, informasi, pelayanan, dan pembinaan baik di Indonesia (Semarang) maupun di Arab Saudi. Dari sinilah jamaah haji (konsumen) mengetahui hak-hak yang seharusnya didapatkan dari Pemerintah (Kementerian Agama). Penyelesaian terhadap masalah-masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji selama ini dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi dan konsolidasi.

Penelitian M. Shidqon Prabowo memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang haji dan kajian hukum terhadap pelayanan haji, namun penelitian M. Shidqon Prabowo lebih mengarah pada pelayanan haji di tinjau dari undang-undang perlindungan konsumen umum sedangkan yang peneliti lakukan lebih pada petugas Pembantu Haji Daerah yang terkait pelayanan yang tinjau dari undang-undang penyelenggaraan ibadah haji.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Muchaddam Fahham (2015) yang berjudul “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya

---

<sup>9</sup> Muhammad Ali Yusni, “Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda”, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3, Nomor 1, 2015*, 318-332

<sup>10</sup> M. Shidqon Prabowo, “Perlindungan Hukum Jama’ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum Litigasi Volume 15 No. 1 April 2014*

Hajj: Problems And Its Solution”.<sup>11</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji menghadapi berbagai masalah. Masalah dijumpai sejak dari pendaftaran, penetapan BPIH, pembinaan, pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, katering, perlindungan jemaah haji, lembaga penyelenggara ibadah haji, panitia penyelenggara, dan petugas haji. Untuk menyelesaikan berbagai masalah itu, penulis berpendapat, UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu direvisi. Materi muatan yang perlu direvisi antara lain mengenai pembatasan pendaftar haji, organisasi penyelenggara, panitia penyelenggara, petugas haji, dan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

Penelitian Achmad Muchaddam Fahham memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pelayanan haji, namun penelitian Achmad Muchaddam Fahham lebih mengarah pada pelayanan haji secara umum sedangkan yang peneliti lakukan lebih pada Tim Pemandu Haji Daerah yang terkait pelayanan yang tinjau dari peraturan perundang-undangan.

## **F. Metode Penelitian**

Pengertian penelitian menurut Soerjono Soekanto adalah suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.<sup>12</sup> Metode penelitian digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data-data yang lengkap dan dapat dipercaya kebenarannya. Pembahasan metode penelitian dalam penulisan skripsi ini meliputi sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian hukum kualitatif, dimana prosedur penelitian menghasilkan data yang deskriptif,

---

<sup>11</sup> Achmad Muchaddam Fahham, ““Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Hajj: Problems And Its Solution”, *Jurnal Kajian Vol. 20 No. 3 September 2015*

<sup>12</sup> Suratman, Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 34

yang bersumber dari tulisan atau ungkapan dan tingkah laku yang dapat diobservasi dari manusia. Penelitian kualitatif yaitu dengan menampilkan kata-kata dan gambar dalam bentuk narasi dan skema (pola), dengan cara mengumpulkan data secara sistematis dan kemudian memahami dan menyusun data tersebut.<sup>13</sup> Dalam hal ini penulis bisa mendapatkan data yang akurat dan otentik dikarenakan penulis bertemu atau berhadapan langsung dengan informan sehingga bisa langsung mewawancarai dan berdialog dengan informan.

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>14</sup> Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian lapangan (penelitian terhadap data primer) yaitu suatu penelitian meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian di gabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditengah-tengah masyarakat. Penelitian ini mengungkapkan tentang peran TPHD dalam menjalankan tugasnya melayani Jemaah haji berdasarkan Undang-undang Nomer 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder yang faktual dan dapat dipertanggungjawabkan dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan sumber data sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data pokok yang berkaitan dan diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Sedangkan sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan data penelitian secara langsung.<sup>15</sup> Sumber primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pimpinan Kementerian Agama Jawa Timur, TPHD Jawa Timur,

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, 81

<sup>14</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), 134.

<sup>15</sup> Joko P. Subagyo *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 87.

Pimpinan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Pemerintah kota di Jawa Timur, Pemerintah Kabupaten di Jawa Timur, Jamaah Haji Jawa timur.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini, data sekundernya peneliti dapat dari buku, jurnal, atikel yang terkait dengan permasalahan.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, ada beberapa metode yang digunakan antara lain:

##### a. Wawancara

Wawancara yang sering juga disebut interview adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewed*).<sup>17</sup> Dalam penelitian ini dilakukan wawancara bebas terpimpin, yakni wawancara yang dilakukan secara bebas dalam arti informan diberi kebebasan menjawab akan tetapi dalam batas-batas tertentu agar tidak menyimpang dari panduan wawancara yang telah disusun.<sup>18</sup>

Pihak yang diwawancari adalah pimpinan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, TPHD Jawa Timur, Pimpinan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat daerah Provinsi Jawa Timur, Pimpinan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat daerah kabupaten atau kota Jawa Timur, Jamaah Haji Jawa timur.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara bebas terpimpin, yakni wawancara yang dilakukan secara bebas dalam arti informan diberi kebebasan menjawab akan tetapi dalam batas-batas tertentu agar tidak menyimpang dari panduan wawancara yang telah disusun.<sup>19</sup>

##### b. Dokumentasi

---

<sup>16</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 91.

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2012), 132.

<sup>18</sup> Hadari Nawawi dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), 23.

<sup>19</sup> *Ibid.*,

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, catatan harian, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya.<sup>20</sup> Dokumentasi ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data mengenai dokumen pelayanan haji oleh TPHD di di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Sehingga dapat di temukan tema, dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data.<sup>21</sup> Pekerjaan analisis data dalam hal ini adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikan. Pengorganisasian dan pengelompokan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif. Uraian di atas memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data ini dilihat dari segi tujuan penelitian. Pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.<sup>22</sup>

Ada dua model analisis yang penulis ambil dalam kajian ini yaitu deskriptif normatif. Pertama metode analisis deskriptif yaitu menyajikan dan menganalisis fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi maupun mempelajari implikasi.<sup>23</sup> Metode deskriptif yang peneliti gunakan ini mengacu pada analisis data secara induktif, karena: 1). Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat dalam data, 2). Lebih dapat membuat hubungan peneliti dengan responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel, 3). Lebih dapat menguraikan latar belakang secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 135.

<sup>21</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: P.T. Remaja Rosda Karya, 2010),

<sup>22</sup> *Ibid*, 103-104.

<sup>23</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, 6-7.

pada suatu latar lainnya, 4). Analisa induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan, 5). Analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian struktur analitik.<sup>24</sup> Dalam hal ini peneliti menganalisis tentang pengaruh TPHD Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji terhadap penyelenggaraan ibadah haji di Jawa timur.

Kedua analisis normatif yaitu analisis memahami hukum dengan menggunakan kerangka ilmu berdasarkan teks hukum keagamaan.<sup>25</sup> Analisis ini digunakan untuk menganalisis efektivitas TPHD Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

### G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam menyusun penelitian ini terbagi ke dalam empat bab, yaitu:

**Bab Pertama** berisi pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab Kedua** Bab ini terdiri enam sub bab, sub bab pertama tentang pengertian dan sejarah terbentuknya TPHD, sub bab kedua berisi tentang tujuan pembentukan TPHD, sub bab ketiga berisi tentang dasar hukum TPHD, sub bab ke empat berisi tentang syarat dan kualifikasi TPHD, sub bab kelima berisi tentang hak dan kewajiban TPHD, dan sub bab kelima berisi tentang mekanisme pembentukan TPHD.

**Bab Ketiga** berisi tentang profil TPHD Jawa Timur, struktur, tugas dan fungsi TPHD Jawa Timur, Hak dan Kewajiban, Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji (berdasarkan tempat/lokasi: tanah air, pesawat, Makkah, Madinah; dan berdasarkan lingkup pelayanan: bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan), koordinasi dengan petugas lain, serta pelaporan dan evaluasi.

**Bab Keempat** berisi tentang analisis. Dalam hal ini membahas analisis terkait Peran tugas dan fungsi TPHD dalam Undang-Undang nomer 8 tahun

---

<sup>24</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 10.

<sup>25</sup> Amin Abdullah, *Studi Agama Normativitas Atau Historitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012),

2019, Serta dampak atau konsekuensi dari Undang-undang nomer 8 tahun 2019 terhadap pelayanan Ibadah Haji.

**Bab Kelima** berisi penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisis atau pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab masalah atau isu hukum yang diangkat. Dalam hal ini menjawab mengenai Tubas Dan fungsi TPHD dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas penyelenggaraan ibadah haji jawa timur. Serta dampak atau konsekuensi dari Undang-undang Nomer 8 tahun 2019 terhadap peran TPHD.

## **BAB II**

### **TPHD DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Teori Peran**

Teori peran (role theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikolog, teori peran berawal dari dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi. Dalam ketiga bidang ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bercermin sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu (Sarwono, 2013: 215).

Menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2013: 215), membagi peristilahan teori peran dalam empat golongan yaitu mengangkut:

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial;
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut;
- c. Kedudukan orang-orang dalam berperilaku;Kaitan antar orang dan perilaku.

Soekanto (2007: 213), mengungkapkan bahwa peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan menurut Biddle dan Thomas dalam Suwarno (2013: 224), menyatakan bahwa peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Hal ini senada dengan Suhardono (1994: 15), mendefinisikan bahwa peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu 9 posisi. Konsep tentang peran (role) menurut Komarudin (1994: 768) sebagai berikut : 1) Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen. 2) Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status. 3) Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata. 4)

Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya. 5) Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dijelaskan bahwa peran merupakan seperangkat perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya serta tindakan tersebut sangat diharapkan oleh orang lain.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan.

Dari pengertian diatas, penulis menyebutkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan individu atau sekelompok individu terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Berdasarkan hal-hal diatas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan peran TPHD. Maka peran Diartikan Hak dan Kewajiban TPHD untuk memberikan pelayanan kepada Jamaah Haji penyelenggaraan haji 2019.

## **B. Pengertian dan Sejarah TPHD**

### **1. Pengertian Tim Pemandu Haji Daerah**

Dalam upaya peningkatan pelayanan jemaah haji, seluruh kelompok terbang jemaah haji yang akan berangkat mendapatkan pendampingan dari para petugas haji. Selain Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang dibentuk oleh Kementerian Agama Pusat ada juga Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi.

Tim Pemandu Haji Daerah merupakan petugas daerah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah atas usulan dari gubernur atau bupati/walikota dengan tugas membantu petugas kloter melayani kebutuhan jemaah haji yang berangkat. TPHD dibentuk setahun sekali

setiap menjelang musim haji, hal ini menyebabkan dalam tubuh TPHD tidak terdapat keanggotaan tetap.<sup>26</sup>

Dalam rangka pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah dan provinsi menyiapkan serangkaian tahapan termasuk persyaratan untuk pembentukan TPHD. Selama menjalankan tugasnya, terdapat tiga jenis bidang yang diperlukan yaitu pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum dan pelayanan kesehatan bagi jemaah, sehingga persyaratan yang diberikan bagi calon petugas TPHD telah disesuaikan dengan kebutuhan ketiga bidang tersebut. Selain persyaratan untuk setiap bidang, terdapat pula syarat umum bagi calon petugas TPHD yang diseleksi yaitu meliputi syarat administrasi dan kompetensi umum yang harus terpenuhi.

## 2. Sejarah Tim Pemandu Haji Daerah

Sejarah pembentukan TPHD bermula dari adanya keinginan Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji, khususnya dari masing-masing daerah. Peningkatan kualitas layanan ini bersamaan dengan semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan ibadah haji dan umrah sehingga diperlukan peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.<sup>27</sup>

Latar belakang pembentukan tersebut kemudian membawa Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) sepenuhnya menjadi milik kewenangan pemerintah daerah. Sebab pemerintah daerah dianggap lebih mengetahui siapa saja calon petugas yang tepat dan layak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan bagi jemaah asal daerah. Hal ini sesuai dengan apa yang

---

<sup>26</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

<sup>27</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

diamanatkan dalam Pasal 23 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa, “Gubernur atau bupati/wali kota dapat mengusulkan calon petugas haji daerah kepada Menteri.”

### **C. Tujuan Pembentukan**

Pembentukan TPHD memiliki tujuan untuk membantu segala kebutuhan yang diperlukan bagi jemaah haji daerah mulai dari pelayanan, pembinaan, dan perlindungan baik saat masih berada di tanah air maupun saat sudah berada di tanah suci. Pembentukan TPHD sendiri memiliki tujuan sebagai bentuk kepercayaan kementerian agama pusat kepada pemerintah daerah untuk turut andil dalam membantu menyelesaikan persoalan haji setiap tahunnya. Sebab TPHD murni dibentuk dari usulan gubernur atau bupati/walikota yang dianggap lebih dapat mengetahui tentang kondisi lapangan tingkat daerah/provinsi.

Tujuan lain pembentukan TPHD adalah untuk membantu menyelesaikan segala persoalan haji yang setiap tahunnya terjadi meliputi pelayanan kepada jemaah yang masih belum maksimal, baik pada waktu pemondokan, kendala transportasi, hingga jumlah jemaah yang tiap tahun bertambah. Persoalan-persoalan tersebut menjadikan alasan terbentuknya petugas daerah yang meliputi TPHD dan TKHD.<sup>28</sup>

### **D. Dasar Hukum TPHD**

Dasar pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 23 Ayat (1) menyatakan bahwa, “Gubernur atau bupati/wali kota dapat mengusulkan calon petugas haji daerah kepada Menteri.” Ayat

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

(2) berbunyi, “Calon petugas haji daerah yang diusulkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diseleksi oleh Menteri.”

Pada ayat (3) berbunyi, “Calon petugas haji daerah harus memenuhi persyaratan:

- a. beragama Islam;
- b. memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang penyelenggaraan ibadah haji;
- c. memiliki dokumen yang sah; dan
- d. lulus seleksi.”

Pada ayat (4) berbunyi, “Petugas haji daerah yang lulus seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Menteri.” Pada Pasal 24 menyatakan bahwa, “Kuota petugas haji daerah menggunakan kuota haji Indonesia.” Pada Pasal 25 Ayat (1) menyatakan bahwa, “Petugas haji daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Ayat (4) terdiri atas:

- a. petugas pelayanan umum;
- b. petugas pembimbing Ibadah Haji yang berasal dari KBIHU dan organisasi kemasyarakatan Islam; dan
- c. petugas pelayanan kesehatan.”

Pada Ayat (2) berbunyi, “Petugas Haji daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter.” Pada Ayat (3) berbunyi, “Biaya operasional petugas haji daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Pada Pasal 26 menyatakan bahwa, “Ketentuan lebih lanjut mengenai PPIH dan petugas haji daerah sebagai mana dimaksud dalam pasal 22 sampai dengan 25 diatur dengan peraturan menteri.”

Selain dasar hukum Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah terdapat aturan lain terkait TPHD, yaitu di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 30 ayat (1) berbunyi, “Selain

petugas haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1), gubernur atau bupati/wali kota dapat mengangkat petugas haji daerah yang terdiri atas TPHD dan TKHD.” Pada Pasal 30 ayat (2) berbunyi, “TPHD dan TKHD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas membantu dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di kelompok terbang.”

Pada Pasal 32 ayat (1) berbunyi, “Gubernur atau bupati/wali kota merencanakan dan melakukan proses rekrutmen petugas TPHD dan TKHD sesuai dengan kuota yang ditetapkan oleh Menteri.” Pada ayat (2) berbunyi, “Dalam merencanakan dan melaksanakan proses rekrutmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), gubernur atau bupati/wali kota wajib berkoordinasi dengan Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Kantor Kementerian Agama setempat, dengan tahapan:

- a. menyiapkan jadwal seleksi dan pembekalan petugas haji daerah;
- b. membentuk panitia seleksi tingkat daerah provinsi/ kabupaten/ kota;
- c. menyiapkan materi seleksi;
- d. membuat pengumuman yang dapat diakses oleh publik tentang waktu pelaksanaan seleksi dan kebutuhan petugas haji daerah untuk masing-masing daerah provinsi/ kabupaten/kota;
- e. melaksanakan seleksi administrasi dan kompetensi;
- f. mengumumkan hasil seleksi;
- g. pelaksanaan orientasi dan pelatihan petugas haji daerah.”

#### **E. Syarat dan Kualifikasi**

Dalam proses rekrutmen calon petugas TPHD, diperlukan adanya kualifikasi untuk mendapatkan calon petugas yang kompeten serta terintegritas sebagai bekal melayani kebutuhan jemaah haji daerah yang akan berangkat. Oleh sebab itu terdapat syarat dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang harus terpenuhi. Adapun kualifikasi sebagai syarat umum untuk menjadi Petugas TPHD adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Beragama Islam.
- c. Sehat Jasmani dan Rohani.
- d. Memiliki kompetensi dan keahlian sesuai bidang tugas.
- e. Menandatangani pakta integritas.
- f. Memiliki konduite yang baik.
- g. Tidak terlibat dalam proses hukum.
- h. Bersedia ditempatkan di kloter daerahnya.
- i. PNS / POLRI/ TNI/ Tokoh Agama Masyarakat/ Pembimbing Dari KBIHU/ pegawai tetap di RS.<sup>29</sup>

Selain syarat umum diatas, masih terdapat tiga syarat bidang yang harus terpenuhi untuk menjadi petugas TPHD. Adapun kualifikasi syarat untuk bidang pelayanan umum sebagai berikut:

- a. Laki-Laki.
- b. Usia 25 sd 60 Tahun.
- c. Pendidikan minimal S1.
- d. Memiliki kemampuan menejerial.
- e. Diutamakan sudah pernah Haji.
- f. Memiliki Ilmu Manasik dan alur Perjalanan Ibadah Haji.
- g. Dapat membaca Al- Qur'an.
- h. Diutamakan Bisa Berbahasa Arab Dan atau inggris.
- i. Lulus Seleksi Kompetensi Dan Administratif.<sup>30</sup>

Syarat untuk menjadi Petugas TPHD pada pelayanan bimbingan ibadah sebagai berikut:

- a.** Usia 30 sampai dengan 65 Tahun.
- b.** Sudah pernah Haji.
- c.** Pembimbing dari KBIHU.
- d.** Dapat membaca Al- Qur'an.

---

<sup>29</sup> Dokumentasi Pelayanan haji, Kementerian Agama Jawa Timur, 17 september 2021.

<sup>30</sup> Dokumentasi Pelayanan haji, Kementerian Agama Jawa Timur, 17 september 2021.

- e. Wajib Memiliki kemampuan Dibidang Peribadatan dan manasik Haji.
- f. Memiliki Kemampuan Membimbing jemaah Haji.
- g. Diutamakan Bisa Bahasa Arab Dan lalu Inggris.
- h. Memiliki sertifikat Pembimbing Manasik.
- i. Lulus Seleksi Kompetensi Dan Administratif.<sup>31</sup>

Syarat untuk menjadi Petugas TPHD pada pelayanan kesehatan sebagai berikut:

- a. Usia 25 Sd 55 Tahun.
- b. Memiliki Ijazah kedokteran/ Perawat, Surat Tanda Register, Surat Izin praktek Yang Masih Berlaku.
- c. Diutamakan Sudah Pernah Haji.
- d. Diutamakan mampu Bahsa Arab dan Inggris.
- e. Lulus seleksi kompetensi dan administratif.<sup>32</sup>

#### **F. Struktur, Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis dari pihak sekretariat Daerah provinsi Jawa timur Biro Kesejahteraan Rakyat, menunjukkan bahwa TPHD tahun 2019 di Jawa Timur selama ini dalam menjalankan tugasnya tidak memiliki struktur keanggotaan yang jelas. Hal ini dikarenakan TPHD merupakan petugas yang dibentuk setahun sekali menjelang bulan haji dengan anggota yang berbeda tiap tahunnya.

Sedangkan tugas yang harus diemban dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji yaitu pada dasarnya untuk membantu petugas kloter, dan memberikan pendampinagn kepada jemaah dan memberikan pelayanan kepada Jemaah, pelayanan umum pelayanan ibadah dan pelayanan kesehatan. Tugas TPHD adalah memandu dan memantau para

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*

Jemaah Haji asal Kota masing masing.<sup>33</sup> Tugas TPHD sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan bimbingan sesuai manasik serta hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan Ibadah Haji.
2. Memberikan pelayanan dengan memandu para Jemaah Haji asal kotanya agar selaras dengan kebijaksanaan, petunjuk dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Membantu TPPI untuk pengurusan atau pengaturan konsumsi, akomodasi serta transportasi dari mulai keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air .
4. Memandu dan memantau para Jemaah Haji asal Kotanya dalam hal pelaksanaan dan pelayanan untuk menjadi evaluasi pada pelaksanaan Haji tahun selanjutnya.<sup>34</sup>

Dalam melaksanakan tugasnya, TPHD menjalankan fungsi:

1. pelayanan, bimbingan dan perlindungan kepada jemaah haji asal daerah.
2. Penyusunan dan pelaporan kegiatan kepada kementerian agama sebagai penanggung jawab pelaksana.
3. pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan evaluasi program.
4. pengarahan informasi dan solusi permasalahan bagi jemaah haji daerah.
5. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab penuh bagi pendampingan jemaah haji daerah.<sup>35</sup>

## **G. Hak dan Kewajiban**

---

<sup>33</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Surabaya, Kantor Gubernur Jawa Timur, 29 Agustus 2021.

<sup>34</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

<sup>35</sup> *Ibid.*

Dalam menjalankan tugasnya selama memberikan pelayanan kepada jemaah haji, Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) mempunyai hak-hak tertentu yang dapat diperoleh dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Adapun hak-hak yang dapat diperoleh petugas TPHD selama menjalankan tugas-tugasnya, antara lain:

1. Mendapatkan Pelatihan dalam pelaksanaan tugas melayani Jemaah.
2. Pelayanan Akomodasi konsumsi.
3. Hak untuk mendapatkan seragam TPHD.
4. Selain menjadi petugas TPHD juga berhak melakukan Ibadah Haji.

Sedangkan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh petugas TPHD dalam melayani jemaah haji daerah adalah sebagai berikut:

1. Mematuhi peraturan dan kebijakan perhajian.
2. Melayani dan melindungi jemaah haji.
3. Membimbing jemaah haji selama di tanah air dan tanah suci.
4. Membantu petugas kloter dan membantu jemaah apabila ada yang meminta bantuan kepada TPHD.
5. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab.
6. Menjaga citra bangsa dan negara serta daerah.
7. Membantu segala sesuatu yang diperlukan ketua kloter.
8. Memberikan pelayanan prima kepada jemaah.<sup>36</sup>

#### **H. Larangan dan Sanksi**

Terdapat beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan oleh petugas haji daerah selama menjalankan tugasnya antara lain:

1. Tidak diperbolehkan membawa suami/istri/keluarga;
2. Tidak diperbolehkan membawa barang-barang yang dilarang oleh Pemerintah Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia

---

<sup>36</sup>*Ibid.*

3. Tidak diperbolehkan meninggalkan Makkah dan Madinah di Arab Saudi sebelum berakhirnya masa tugas kecuali untuk kepentingan dinas.

Sedangkan untuk sanksi atas pelanggaran di atas yaitu pencabutan kedudukan sebagai anggota atau petugas haji daerah dan diwajibkan mengganti semua biaya yang dikeluarkan oleh daerah paling lambat 30 hari setelah tiba di tanah air serta sanksi administrasi sesuai peraturan kepegawaian. Untuk detail pelaksanaan sanksinya ditetapkan oleh gubernur.<sup>37</sup>

## I. Pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah

Mekanisme pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah didasarkan pada surat perintah Peraturan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Haji Regular dan Keputusan Menteri Agama tentang Kuota Jamaah Haji. Yang mana setelah keluarnya keputusan menteri Agama tersebut Kantor kementerian agama wilayah berkoordinasi dengan pemerintah provinsi, dimana kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Menyampaikan Kepda Kementerian Agama di kab/kota dan pemerintah Provinsi menyampaikan kepada pemerintah daerah lewat Bupati/Walikota kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk kemudian berkoordinasi bersama pemerintah provinsi selaku pelaksana dalam seleksi perekrutan TPHD.<sup>38</sup>

Selanjutnya gubernur atau bupati/walikota merencanakan dan melakukan proses rekrutmen petugas TPHD sesuai dengan kuota yang di tetapkan oleh Menteri Agama. Dalam merencanakan dan melaksanakan proses rekrutmen, gubernur atau bupati/wali kota wajib berkoordinasi dengan Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.

Tahap pertama yang dilakukan yaitu menyiapkan jadwal seleksi dan pembekalan bagi calon Tim Pemandu haji daerah sekaligus pembentukan panitia seleksi tingkat daerah provinsi/kabupaten/kota serta mempersiapkan materi untuk seleksi. Tahap berikutnya, membuat pengumuman yang dapat

---

<sup>37</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Surabaya, Kantor Gubernur Jawa Timur, 11 Agustus 2021.

<sup>38</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

diakses oleh publik tentang waktu pelaksanaan seleksi serta jumlah kuota yang dibutuhkan.<sup>39</sup>

Nama-nama calon petugas TPHD yang terpilih disetorkan kepada Kementerian Agama agar diperiksa kembali data diri sebagai syarat seleksi administrasi. Selain verifikasi data diri, kementerian agama turut memberikan tes kepada nama-nama calon anggota TPHD guna membantu pemerintah daerah mendapatkan calon Pemandu Haji Daerah yang layak serta sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.<sup>40</sup>

Setelah Mendapatkan nama-nama calon Petugas TPHD yang telah dinyatakan lolos dan sesuai kriteria yang terdapat dalam keputusan menteri agama, bupati/walikota menyerahkan nama-nama tersebut kepada Pemerintah Provinsi untuk segera dibuatkan surat keputusan Gubernur. Petugas TPHD yang telah dinyatakan lolos selanjutnya diangkat oleh gubernur secara sah kemudian diminta untuk mengikuti pelaksanaan orientasi dan pelatihan petugas haji daerah sebagai bekal menjalankan tugasnya selama di tanah suci,

41

---

<sup>39</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Surabaya, Kantor Gubernur Jawa Timur, 11 Agustus 2021.

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> *Ibid.*

**BAB III**  
**PERAN TIM PEMANDU HAJI DAERAH (TPHD) JAWA TIMUR DALAM**  
**PELAYANAN IBADAH HAJI**

**A. Profil Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur**

**1. Pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur tahun 2019**

Dalam upaya peningkatan pelayanan jemaah haji, seluruh kelompok terbang jemaah haji yang akan berangkat mendapatkan pendampingan dari para petugas haji. Selain Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang dibentuk oleh Kementerian Agama, ada juga Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) yang bertugas di suatu kelompok terbang asal daerahnya masing-masing, salah satunya yaitu TPHD provinsi Jawa Timur.

Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur merupakan petugas daerah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Jawa Timur atas usulan dari Gubernur atau Bupati/Walikota dengan tugas membantu petugas kloter melayani kebutuhan jemaah haji yang berangkat. Dalam rangka pembentukan TPHD Jawa Timur, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah dan provinsi menyiapkan serangkaian tahapan termasuk persyaratan untuk pembentukan TPHD. Selama menjalankan tugasnya, terdapat tiga jenis bidang yang diperlukan yaitu pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan bagi jemaah, sehingga persyaratan yang diberikan bagi calon anggota TPHD telah disesuaikan dengan kebutuhan ketiga bidang tersebut. Selain persyaratan untuk setiap bidang, terdapat pula syarat

umum bagi calon anggota TPHD yang diseleksi yaitu meliputi syarat administrasi dan kompetensi umum yang harus terpenuhi.<sup>42</sup>

Pembentukan TPHD selama ini masih masih menjai problem yang ada di Jawa Timur, karena hingga saat ini perekrutan TPHD masih menjadi rahasia dikalangan masyarakat umum, karena hal tersebut tidak terlepas dari pemerintah daerah yang masih merahasiakan seleksi petugas TPHD tersebut. Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan Staf Kementrian Agama Kabupaten Mojokerto yang mengatakan bahwa perekrutan TPHD masih menjadi rahasia pemerintah daerah sehingga masyarakat umum tidak mengetahui adanya pengumuman seleksi rekrutmen TPHD tersebut.

*“perekrutan TPD saat ini masih menjadi masih kurang diumumkan ke masyarakat luas, dan hanya orang-orang tertentu yang mengetahuai adanya perekrutan petugas TPHD tersebut.”<sup>43</sup>*

Kurangnya informasi yang di sampaikan kepada masyarakat umum membuat rekrutmen TPHD ini tak jarang di isi oleh orang-orang yang dekat dengan bupati atau pemerintah daerah saja.

## 2. Kualifikasi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur

Kualifikasi TPHD Jawa Timur yang menjadi kewenangan pemerintah daerah terlihat masih sangat kurang optimal. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan pihak seksi pendaftaran dan dokumen haji kementrian agama provinsi jawa timur yang mengatakan bahwa fakta di lapangan sering ditemukan dua pelanggaran yang sering terjadi di dalam proses rekrutmen calon petugas pemandu haji daerah, ia mengungkapkan:

---

<sup>42</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

<sup>43</sup> Yusuf, Staf PHU Kementrian Agama Kab Mojokerto, *Wawancara*, Mojoketo, Kementrian Agama Kab Mojokerto, 3 juni 2021.

*“Verifikasi data ini sebagai syarat administrasi merupakan bagian yang perlu dibenahi, sebab kita sering mendapatkan data-data nama calon petugas TPHD yang dipalsukan. Seperti misalnya batas usia yang diubah atau minimal pendidikan yang beberapa kali kita dapati tidak sesuai dengan riwayat pendidikan aslinya.”<sup>44</sup>*

Ketidaksesuaian data yang dikirimkan pemerintah daerah kepada Kementerian Agama untuk dilakukan verifikasi data diri merupakan bagian yang rawan dipalsukan. Data-data yang dipalsukan tersebut meliputi usia calon petugas yang diubah dari usia sebenarnya serta batas minimal pendidikan yang tidak sesuai dengan kebenarannya.

Selain batas usia dan riwayat minimal pendidikan, kompetensi berbahasa bagi calon petugas turut dipertanyakan. Sebab berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kementerian Agama mengatakan bahwa:

*“Terdapat beberapa calon petugas yang ternyata kemampuan berbahasa arab dan inggrisnya masih sangat terbatas. Padahal syarat berbahasa ini merupakan bagian yang urgent saat berada di tanah suci. Komunikasi ini merupakan media bagi petugas daerah saat memberikan penjelasan kepada jemaah tentang apa saja yang perlu diinformasikan.”<sup>45</sup>*

Kompetensi berbahasa merupakan kompetensi yang sangat penting dan dibutuhkan bagi setiap calon petugas TPHD, sebab saat terpilih nanti petugas TPHD membutuhkan kemampuan tersebut untuk mendampingi jemaah di tanah suci. Terlebih jemaah yang tidak mengerti bahasa Arab maupun bahasa Inggris, saat membutuhkan penjelasan tentang lokasi di tanah suci bisa jadi akan bertanya kepada petugas TPHD.

---

<sup>44</sup> Eliyana, Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 mei 2021.

<sup>45</sup> *Ibid*

Hal lain yang turut menjadi sorotan oleh Kementerian Agama adalah kualifikasi bagi calon anggota memiliki sertifikat pembimbing manasik yang terutama TPHD dalam bidang pelayanan ibadah. Sertifikat pembimbing manasik merupakan sertifikat yang diperoleh melalui pelatihan yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Namun nyatanya masih sering ditemukan nama-nama yang telah mengantongi sertifikat tersebut sebagai petugas TPHD yang tidak menjalankan Tugasnya dengan baik dan maksimal.

Kurangnya ketelitian data atau syarat kualifikasi calon anggota TPHD saat verifikasi disebabkan oleh beberapa hal. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang tim verifikasi data dan dokumen mengatakan bahwa masih adanya calon petugas TPHD yang diloloskan dengan syarat kualifikasi yang tidak terpenuhi disebabkan faktor-faktor seperti uang sogokan hingga adanya intervensi dari oknum di Kementerian Agama dan pemerintahan provinsi yang memberikan tekanan kepada tim verifikasi data dan dokumen agar meloloskan nama calon petugas TPHD tersebut. Akibatnya terdapat beberapa nama yang terpilih menjadi petugas TPHD tanpa kompetensi yang mumpuni.<sup>46</sup>

### 3. Mekanisme Pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur tahun 2019

Mekanisme pembentukan TPHD Jawa Timur didasarkan pada Keputusan Menteri Agama (KMA) tentang Penetapan Kuota Haji yang ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa

Timur untuk kemudian diteruskan kepada Gubernur Jawa Timur selaku pelaksana dalam Seleksi Perekrutan TPHD Jawa Timur.

---

<sup>46</sup> Rini Mustikasari, Tim Verifikasi Visa dan Dokumen Haji, *Wawancara*, Surabaya, Asrama Haji sukolilo, 2 Juni 2021.

Selanjutnya Gubernur menunjuk setiap Kepala Daerah untuk mengusulkan nama-nama sebagai calon Tim Pemandu Haji Daerah.

Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji disebutkan aturan yang memuat bahwa perekrutan petugas TPHD ini dilaksanakan secara terbuka dan dapat diikuti oleh masyarakat umum. Namun pada kenyataannya, pihak Pemerintah Daerah enggan mengumumkan atau mensosialisasikan kepada masyarakat umum terkait adanya perekrutan petugas TPHD Jawa Timur. Tidak adanya informasi ini menjadikan nama-nama calon petugas TPHD yang mendaftar hanya diisi oleh mereka yang memiliki jabatan, posisi penting maupun relasi yang kuat di tingkat pemerintah daerah maupun pemerintahan provinsi.

Tahap berikutnya, nama-nama calon petugas TPHD yang telah diusulkan oleh setiap Kepala Daerah dilakukan seleksi administrasi. Seleksi administrasi pada dasarnya merupakan tugas kolaborasi antara Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan Pemerintah Daerah Jawa Timur. Namun yang terjadi di lapangan justru Pemerintah Daerah cenderung abai dan tidak memperhatikan tahap administrasi tersebut. Pemerintah Daerah selama ini hanya sekedar memberikan nama-nama yang akan menjadi calon Tim Pemandu Haji Daerah, sementara seleksi administrasi dijalankan seluruhnya oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.<sup>47</sup>

Setelah Mendapatkan nama-nama calon Petugas TPHD yang telah dinyatakan lolos, Gubernur Jawa Timur membuat Surat Keputusan Tim Pemandu Haji Daerah (SK TPHD) tahun 2019 yang di dalamnya terlampir nama-nama calon petugas TPHD terpilih. SK TPHD ini digunakan oleh Kementerian Agama sebagai pedoman untuk *input data* TPHD di SSKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji

---

<sup>47</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

Terpadu) untuk selanjutnya mendapatkan momor porsi Haji yang digukana untuk pelunasan ke Bank yang telah ditunjuk oleh Kementrian Agama.<sup>48</sup>

## **B. Struktur dan Tugas Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis dengan Noerhidayat menyatakan bahwa TPHD Jawa Timur selama ini dalam menjalankan tugasnya tidak memiliki struktur keanggotaan yang tetap. Hal ini dikarekan petugas TPHD dibentuk secara temporal setiap satu tahun sekali dengan keanggotaan yang berbeda, sehingga struktur keanggotaannya kurang begitu diperhatikan. Sedangkan tugas yang harus diemban dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji yaitu pada dasarnya untuk membantu petugas kloter, memberikan pendampingan, pelayanan umum, pelayanan ibadah dan pelayanan kesehatan. Tugas TPHD adalah memandu dan memantau para jemaah haji asal kota masing masing.<sup>49</sup>

Tugas pokok TPHD sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan bimbingan sesuai manasik serta hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan ibadah haji.
2. Memberikan pelayanan dengan memandu para jemaah haji asal kotanya agar selaras dengan kebijakan, petunjuk dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Membantu TPHI, TPIHI dan TKHI terkait konsumsi, akomodasi serta transportasi dari mulai keberangkatan ke tanah suci sampai kembali ke tanah air.

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Surabaya, Kantor Gubernur Jawa Timur, 11 Agustus 2021.

4. Memandu dan memantau para jemaah haji asal kotanya dalam hal pelaksanaan dan pelayanan untuk menjadi bahan evaluasi pada pelaksanaan haji tahun-tahun selanjutnya.<sup>50</sup>

### **C. Hak dan Kewajiban Tim Pemandu Haji Daerah Jawa Timur**

Dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 2019 mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Hak yang didapat oleh petugas TPHD Jawa Timur selama menjalankan tugas antara lain:

1. Mendapatkan pelatihan dalam pelaksanaan tugas melayani jemaah.
2. Pelayanan akomodasi konsumsi.
3. Hak untuk mendapatkan seragam TPHD.
4. Selain menjadi petugas TPHD juga berhak melakukan ibadah haji.

Sedangkan kewajiban yang harus dilakukan TPHD dalam melayani jemaah haji daerah adalah sebagai berikut:

1. Mematuhi peraturan dan kebijakan perhajian.
2. Melayani dan melindungi jemaah haji.
3. Membimbing jemaah haji selama di tanah air dan tanah suci.
4. Membantu petugas kloter dan membantu jemaah apabila ada yang meminta bantuan kepada TPHD.
5. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.
6. Menjaga citra bangsa dan negara serta daerah.
7. Membantu segala sesuatu yang diperlukan ketua kloter.

---

<sup>50</sup> *Ibid.*

8. Memberikan pelayanan prima kepada jemaah.<sup>51</sup>

#### **D. Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji Oleh TPHD Jawa Timur**

Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 2019 memiliki banyak tugas untuk membantu TPHI, TPIHI dan TKHI dalam memberikan pelayanan kepada jemaah selama ibadah haji berlangsung, mulai dari daerah asal, berangkat ke tanah suci hingga kembali lagi ke tanah air.

Untuk memperoleh informasi dan data yang lengkap dan akurat mengenai tugas TPHD, penulis melakukan wawancara kepada beberapa narasumber meliputi TPHI, TPIHI, TKHI, TPHD, Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur, Petugas Non Kloter (NK) dan beberapa jemaah haji. Dari hasil wawancara tersebut, berikut tugas-tugas TPHD berdasarkan tempat dan ruang lingkup pelayanan:

1. TPHD dalam Ruang Lingkup Pelayanan Umum
  - a. Pelayanan Umum di Tanah Air
    - 1) Daerah Asal

Menurut TPHD, tugas memandu jemaah haji dalam pelayanan umum sudah dilakukan TPHD sejak jemaah haji masih di daerah masing-masing, seperti keterangan wawancara dengan salah satu petugas TPHD, MF TPHD asal Mojokerto, berikut.

*“Selama di daerah, saya melakukan koordinasi dengan TPHI dan Kementerian Agama Kabupaten/Kota, lalu membantu jemaah menuju bus untuk menuju asrama haji.”<sup>52</sup>*

---

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> MF, Tim Pemandu Haji Daerah, Wawancara, Mojokerto, Rumah, 4 juni 2021.

Namun menurut Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, dalam pelayanan umum, TPHD justru belum mulai melakukan tugasnya di daerah. Hal itu dikarenakan pelayanan jamaah haji di daerah masih dikelola oleh Kementerian Agama dan PPIHD (Paniatia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah) di masing-masing Kabupaten/Kota:

*“TPHD selama di daerah tidak membantu pelayanan karena pelayanan jamaah di daerah masih dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota.”<sup>53</sup>*

Hal lain juga diungkapkan oleh salah satu jamaah haji asal Mojokerto, Rofiul Amin, yang mengaku tidak mengetahui adanya TPHD:

*“Wah saya kok tidak mengetahui apa itu petugas TPHD ya. Tahunya ya pas mau berangkat itu. Kalau pas di daerah tidak tahu. Mungkin karena pas masih di daerah saya merasa tidak dilayani sama petugas itu jadi ya saya tidak tahu banyak.”<sup>54</sup>*

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa TPHD tidak banyak melakukan pelayanan jamaah haji selama masih di daerah karena pelayanan tersebut masih dikelola oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Tugas TPHD di daerah hanya membantu mengantar jamaah haji ke bus masing-masing untuk kemudian menuju ke asrama haji.

## 2) Pelayanan Umum di Asrama Embarkasi

Selain pelayanan umum di daerah asal, TPHD Tahun 2019 juga menjelaskan beberapa tugas yang

---

<sup>53</sup> Yusuf, Staf PHU Kementerian Agama Kab Mojokerto, Wawancara, Mojokerto, Kementerian Agama Kab Mojokerto, 3 juni 2021.

<sup>54</sup> Rofiul Amin, Jamaah Haji, Wawancara, Mojokerto, Rumah 5 Juni 2021.

dilakukan selama di asrama embarkasi, seperti dalam wawancara berikut ini:

*“Selama di asrama haji embarkasi saya membantu petugas TPHI dan TKHI untuk penerimaan jamaah haji di hall. Saya juga membantu pembagian gelang jamaah dan saat proses pemberangkatan saya membantu mengarahkan jamaah untuk antri paspor dan uang living cost, juga untuk cek kesehatan.”<sup>55</sup>*

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu panitia PPIH, Nuning Khusnul Mila, mengatakan bahwa tugas TPHD selama di asrama embarkasi adalah membantu menyerahkan dokumen dan uang *living cost* kepada jamaah haji.

*“Selama di asrama haji TPHD tidak banyak membantu apa-apa ya, cuma saat proses pemberangkatan dan saat pembagian paspor dan uang living cost kita arahkan TPHD untuk membantu panitia PPIH bagian dokumen dan pemvisaan.”<sup>56</sup>*

Selain beberapa tugas yang telah dijabarkan di atas, Abdul Wahab sebagai anggota TPHI menjelaskan bahwa TPHD juga bertugas membantu TPHI untuk mengkoordinir jamaah haji melakukan pemeriksaan kesehatan.

*“Ya selama masih di asrama, TPHD diarahkan oleh panitia PPIH untuk membantu mengarahkan jamaah yang akan melakukan pemeriksaan kesehatan.”<sup>57</sup>*

Salah satu jamaah haji juga membenarkan keberadaan TPHD dalam beberapa tugas di asrama

---

<sup>55</sup> MF, Tim Pemandu Haji Daerah, *Wawancara*, Mojokerto, Rumah, 4 juni 2021.

<sup>56</sup> Nuning Khusnul Mila, Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Asrama Haji sukolilo, 3 Juni 2021.

<sup>57</sup> Abdul Wahab, TPIHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

embarkasi, seperti dalam wawancara dengan Nur Himawan berikut:

*“Saya mengetahui ada jamaah menggunakan rompi berbeda dengan jamaah lainnya sedang membantu mengarahkan jamaah saat pembagian paspor dan uang saku. Terus pas cek kesehatan juga lihat lagi.”<sup>58</sup>*

Dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber tersebut di atas, pada dasarnya semua pelayanan jamaah haji di asrama embarkasi dilakukan penuh oleh Panitia Pelaksanaan Ibadah Haji (PPIH) yang dikoordinasikan melalui petugas kloter yaitu TPHI, TPIHI dan TKHI. Sementara TPHD hanya membantu dan mengkoordinasi jamaah haji untuk mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut sehingga berjalan dengan baik. Beberapa tugas yang dilakukan TPHD selama di asrama embarkasi diantaranya membantu pembagian dokumen-dokumen penting seperti paspor dan visa, membantu pembagian gelang serta mengkoordinir jamaah haji untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.

#### b. Pelayanan Umum di Pesawat

Selama di pesawat menuju tanah suci, TPHD mengungkapkan mendapat tugas untuk mengarahkan jamaah haji menuju tempat duduk masing-masing sesuai nomor urut yang diperoleh.

*“Selama di pesawat saya membantu mengarahkan jamaah untuk mencari tempat duduk di pesawat sesuai nomor urut duduk.”<sup>59</sup>*

---

<sup>58</sup> Nur Himawan, *Jamaah Haji, Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

<sup>59</sup> MF, *Tim Pemandu Haji Daerah, Wawancara*, Mojokerto, Rumah, 4 juni 2021.

Berbeda dengan informasi yang disampaikan oleh salah satu anggota TPHD di atas, salah seorang jamaah haji justru menyangkal hal itu dan mengatakan bahwa semua pelayanan selama di pesawat diurus oleh pihak maskapai penerbangan. Berikut wawancara dengan salah seorang jamaah haji, Nevi Aulia:

*“Oh TPHD? Ya selama di pesawat saya kira TPHD tidak melakukan apa-apa ya karena selama di pesawat semua telah diurus oleh pihak maskapai.”<sup>60</sup>*

Selain wawancara dengan dua narasumber di atas, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu anggota TPIHI untuk mendapatkan informasi yang pasti dan benar mengenai tugas TPHD selama di penerbangan menuju tanah suci. Namun seperti yang diungkapkan salah satu jamaah haji, Muhammad Musfiqon sebagai salah satu anggota TPIHI juga mengungkapkan hal yang sama bahwa TPHD tidak memiliki tugas khusus selama di pesawat karena semua pelayanan merupakan tanggungjawab maskapai penerbangan.

*“Selama di pesawat sudah menjadi tanggungjawab pihak maskapai penerbangan, jadi TPHD tidak melakukan apa-apa hanya TPIHI yang bertugas untuk memimpin doa saja.”<sup>61</sup>*

Jadi, dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa narasumber yang berbeda seperti di atas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya TPHD tidak melakukan tugas apapun selama berada di pesawat menuju tanah suci karena semua bentuk pelayanan kepada jamaah haji selama di pesawat merupakan tanggungjawab dari maskapai penerbangan. Hal tersebut juga berlaku apabila jamaah haji membutuhkan sesuatu selama di pesawat, maka sudah menjadi tanggungjawab pihak

---

<sup>60</sup> Nevi Aulia, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

<sup>61</sup> Muhammad Musfiqon, TPIHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

maskapai penerbangan pula untuk membantu kebutuhan tersebut.

c. Pelayanan Umum di Tanah Suci

1) Pelayanan Umum TPHD di Makkah

Sesampainya di tanah suci, anggota TPHD, “NMK TPHD berasal dari Kab Gresik” mengaku memiliki tugas yang lebih banyak dari pada tugas di tanah air. Ketika di Makkah misalnya, ia mengungkapkan TPHD sudah bertugas sejak jamaah haji tiba di bandara Arab Saudi, yaitu membantu mengatur jamaah haji agar antri pemeriksaan dokumen. Tidak hanya itu, menurutnya, selama di Makkah TPHD juga bertugas memberikan penjelasan kepada jamaah haji mengenai tata cara pembayaran dam dan saat itu juga penjelasan mengenai waktu pelaksanaan lontar jumrah agar sesuai kloter dan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut penjelasan “NMK TPHD berasal dari Kab Gresik” mengenai tugas TPHD selama di Makkah:

*“Selama di Makkah, saya membantu mengarahkan jamaah untuk antri pemeriksaan dokumen paspor di bandara. Selain itu saya juga membantu mengarahkan jamaah tentang tata cara pembayaran dam dan saiaat. Terus juga menerangkan kepada jamaah waktu untuk melontar jumrah kapan agar sesuai kloter dan jadwal yang ditentukan.”<sup>62</sup>*

Sementara itu, salah seorang jamaah haji bernama Nevi Aulia mengatakan bahwa dirinya justru tidak banyak melihat anggota TPHD selama pelaksanaan haji di Makkah, kecuali saat hendak melaksanakan wukuf.

---

<sup>62</sup> NMK, Tim Pemandu Haji Daerah, *Wawancara*, Gresik, Telp, 10 juni 2021.

*“Selama di Makkah saya tidak banyak melihat TPHD melakukan pelayanan jamaah karena semua sudah diurus TPHI, cuma saat itu saya melihat TPHD membantu mengarahkan jamaah saat sedang akan wukuf.”<sup>63</sup>*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu petugas PPIH Arab Saudi, Ahmad Allaudin, bahwa ia tak banyak mengetahui tugas TPHD selama di Makkah. Demikian juga ketika berkoordinasi dengan TPHI, TPIHI dan TKHI, ia tidak melihat TPHD ikut dan terlibat di dalamnya.

*“Saya tidak banyak mengetahui petugas TPHD memberikan pelayanan kepada jamaah. Dan saat petugas kloter TPHI, TPIHI, TKHI berkoordinasi dengan kami panitia PPIH sayapun tidak melihat adanya petugas TPHD membantu petugas TPHI.”<sup>64</sup>*

Dalam wawancara dengan TPHI, TPHI juga memberikan keterangan bahwa selama di Makkah, TPHI hanya berkoordinasi dengan TPIHI, TKHI dan PPIH Arab Saudi.

*“Waktu di Makkah TPHD tidak membantu tugas saya. Saya di Makkah hanya melakukan tugas bersama TPIHI dan TKHI untuk berkoordinasi dengan panitia PPIH Arab Saudi.”<sup>65</sup>*

Dengan demikian dapat disimpulkan, selama di Makkah TPHD tidak banyak membantu petugas kloter dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.

## 2) Pelayanan Umum TPHD di Madinah

---

<sup>63</sup> Nevi Aulia, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

<sup>64</sup> Ahmad Allaudin, Panitia PPIH Arab Saudi, *Wawancara*, Sidoarjo, Kantor Wilayah Kementerian Agama, 3 Maret 2022.

<sup>65</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

Selain di Makkah, tugas TPHD dalam pelayanan jamaah haji di tanah suci juga termasuk di Madinah. Ada beberapa tugas yang dikerjakan TPHD di Madinah, seperti dalam kutipan wawancara berikut ini:

*“Selama di Madinah saya mengajak beberapa jamaah dari kloter atau daerah asal saya untuk berziarah ke makam Nabi Muhammad dan mengajak jamaah untuk berkeliling mengantar mereka membeli oleh-oleh.”<sup>66</sup>*

Namun alih-alih mengantar jamaah haji berziarah dan berkeliling Kota Madinah, salah satu jamaah haji, Nur Himawan justru menepis hal tersebut. Ia mengaku tidak melihat TPHD selama di Madinah karena TPHD sudah tidak memakai seragam lagi sehingga sulit baginya untuk mengenali TPHD.

*“Selama di madinah saya tidak melihat TPHD karna disana TPHD sepertinya sudah tidak memakai seragamnya lagi jadi TPHD sudah berbaur dengan jamaah lainnya.”<sup>67</sup>*

Selain Nur Himawan, salah satu anggota TPPI, Muhammad Musfiqon juga mengatakan bahwa pada saat di Madinah TPHD sudah tidak membantu tugas TPPI. Karena itulah TPHD tidak lagi memakai seragam dan mulai berbaur dengan jamaah haji lainnya. Hal itu yang membuat TPHD sulit dikenali oleh jamaah haji asal daerah di Indonesia.

*“Selama di Madinah TPHD tidak membantu tugas saya karena di Madinah itu hanya ziarah jadi tidak banyak tugas yang di berikan TPHD kepada jamaah. Dan TPHD saat itu sudah melepaskan seragamnya sehingga sudah*

---

<sup>66</sup> NMK, Tim Pemandu Haji Daerah, *Wawancara*, Gresik, Telp, 10 juni 2021.

<sup>67</sup> Nur Himawan, *Jamaah Haji, Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

*berbaur dengan jamaah lainnya jadi sulit untuk membedakan antara TPHD dengan jamaah biasa.”<sup>68</sup>*

Jika disimpulkan, selama di Madinah tidak banyak tugas yang dikerjakan TPHD, termasuk mendampingi jamaah haji untuk berziarah, sebab kegiatan ziarah tersebut telah ditangani oleh TPHI. TPHD hanya melakukan pendampingan kepada beberapa jamaah haji untuk berkeliling Kota Madinah. Karena tidak banyak tugas yang dilakukan selama di Madinah, TPHD sudah tidak lagi memakai seragam mereka sehingga sulit bagi jamaah haji mengenali TPHD diantara banyaknya orang disana.

## 2. TPHD dalam Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah

### a. Pelayanan Ibadah di Tanah Air

#### 1) Pelayanan Ibadah TPHD di Daerah Asal

Tidak hanya tugas dalam pelayanan umum, TPHD juga mengemban tugas dalam ruang lingkup pelayanan ibadah. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu anggota TPHD, AS, tugas TPHD dalam pelayanan ibadah sudah dilakukan sejak jamaah haji masih di daerah asal. Tugas tersebut ialah berkoordinasi dengan Kementerian Agama Kabupaten/Kota terkait keberangkatan jamaah haji ke asrama haji.

*“Selama di daerah asal, saya berkoordinasi dengan Kementerian Agama di Kabupaten/Kota untuk keberangkatan jamaah menuju Asrama Haji Suolilo Surabaya.”<sup>69</sup>*

Namun hal lain diungkapkan oleh Yusuf yang merupakan staf yang menangani pelayanan haji di

---

<sup>68</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

<sup>69</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, Sidoarjo, rumah 16 Juni 2021.

Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Yusuf menegaskan bahwa TPHD tidak melakukan tugas terkait pelayanan ibadah jamaah haji di daerah asal. Sama dengan pelayanan umum, pelayanan ibadah di daerah juga masih menjadi tanggungjawab Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing sehingga tidak ada tugas dan koordinasi apapun dengan TPHD.

*“Selama di daerah TPHD tidak membantu pelayanan dan tidak ada koordinasi dengan kami. Saya tegaskan pelayanan jamaah selama di daerah asal diberikan oleh teman teman kementerian Agama Kabupaten/Kota.”<sup>70</sup>*

Bahkan ketika penulis melakukan wawancara dengan salah satu jamaah haji, Rofiul Amin terkait pelayanan yang diberikan TPHD kepada jamaah haji selama masih di daerah asal, ia justru tidak mengetahui apa itu TPHD. Berikut kutipan wawancara dengan Rofiul Amin:

*“Saya itu malah belum tahu pemandu haji daerah itu apa karena tidak melihat ya pas di daerah.”<sup>71</sup>*

Dari hasil wawancara dengan tiga narasumber yang berbeda seperti pada penjalasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya dalam ruang lingkup pelayanan ibadah di daerah asal pun TPHD belum mulai melakukan tugas mereka. Sebab semua pelayanan ibadah di daerah masih menjadi tanggungjawab oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Bersama dengan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Daerah.

## 2) Pelayanan Ibadah TPHD di Asrama Embarkasi

---

<sup>70</sup> Yusuf, Staf PHU Kementerian Agama Kab Mojokerto, *Wawancara*, Mojokerto, Kementerian Agama Kab Mojokerto, 3 juni 2021.

<sup>71</sup> Rofiul Amin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Mojokerto, rumah, 24 Juni 2021

Selain di daerah asal, TPHD juga mengklaim telah melaksanakan tugas selama di asrama embarkasi, yaitu membantu pemantapan ketua regu dan ketua rombongan bersama TPHI dan TPIHI. Hal itu seperti dalam penjelasan wawancara di bawah ini:

*“Selama di asrama embarkasi saya membantu pemantapan ketua regu dan ketua rombongan bersama TPHI, juga TPIHI.”<sup>72</sup>*

Berbeda dengan TPHD yang mengatakan memiliki tugas untuk membantu pemantapan ketua regu dan ketua rombongan bersama TPHI dan TPIHI, pihak TPHI, Muhammad Musfiqon justru menyebutkan hal lain yang dikerjakan TPHD selama di asrama embarkasi, seperti kutipan wawancara berikut ini:

*“Bukan membantu pemantapan ketua regu ya. Tapi pada saat pembagian dokumen haji TPHD diarahkan oleh panitia PPIH untuk mengatur jamaah bergantian menerima dokumen dan uang living cost.”<sup>73</sup>*

Ungkapan TPHI terkait tugas TPHD selama di asrama embarkasi juga dibenarkan oleh salah satu anggota PPIH yang diwakili oleh Nuning Khusnul Mila. Berikut pernyataan Nuning Khusnul Mila:

*“Ya memang selama di asrama TPHD tidak membantu pelayanan ya, hanya saja kami arahkan untuk mengatur jamaah untuk antri saat pembagian dokumen haji.”<sup>74</sup>*

Namun salah satu jamaah haji, ibi “P” mengaku tidak mengetahui secara pasti bentuk pelayanan seperti apa

---

<sup>72</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, sidoarjo, rumah, 16 juni 2021

<sup>73</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementrian Agama, 3 Juni 2021.

<sup>74</sup> Nuning Khusnul Mila, Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Asrama Haji, 3 Juni 2021.

yang diberikan TPHD kepada jamaah haji, termasuk dirinya. Ia bahkan mengungkapkan bahwa pelayanan selama di asrama embarkasi justru diberikan oleh petugas kloter dan juga panitia di embarkasi.

*“Saya tahunya ada jamaah yang pakai rompi dengan tulisan Tim Pemandu Haji Daerah dan itu mungkin yang disebut panitia TPHD itu ya. Tapi selama di asrama haji saya tidak tahu jujur pelayanan apa yang di berikan karena yang saya tahu pelayanan di asrama di berikan oleh petugas kloter dan panitia di embarkasi.”<sup>75</sup>*

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa TPHD tidak banyak bertugas selama di asrama embarkasi. Seluruh bentuk pelayanan kepada jamaah haji di asrama embarkasi telah dilakukan oleh PPIH atau Panitia Pelaksanaan Ibadah Haji berkoordinasi dengan petugas kloter yang meliputi TPHI, TPIHI dan TKHI. Sementara TPHD hanya membantu pembagian dokumen haji disana.

#### b. Pelayanan Ibadah di Pesawat

Dalam penerbangan menuju tanah suci, TPHD mengatakan telah melakukan tugas untuk membantu jamaah haji mencari tempat duduk sesuai nomor urut. Selain itu TPHD juga mengklaim bertugas memimpin doa sebelum pesawat *take off*.

*“Selama di pesawat saya membantu mengarahkan jamaah untuk mencari tempat duduk di pesawat sesuai nomor urut duduk dan saya membantu membimbing doa sebelum pesawat take off.”<sup>76</sup>*

Untuk mengetahui kebenaran informasi yang diberikan, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu jamaah

---

<sup>75</sup> P, Jamaah Haji, *Wawancara*, Sidoarjo, Rumah 19 Juni 2021.

<sup>76</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, Sidoarjo, rumah, 16 Juni 2021.

haji, Nur Himayan, mengenai tugas yang dilakukan TPHD selama penerbangan menuju tanah suci. Nur Himawan mengatakan, ia tidak memperoleh pelayanan apapun dari TPHD. Menurutnya, pelayanan di pesawat justru banyak diberikan oleh pihak maskapai penerbangan. Bahkan yang memimpin doa sebelum pesawat *take off* adalah TPIHI, bukan TPHD.

*“Selama di penerbangan TPHD tidak melakukan apa-apa karena selama di pesawat semua telah diurus oleh pihak pramugari dan saat berdoa di pimpin oleh TPIHI bukan TPHD.”<sup>77</sup>*

Hal yang sama juga dikonfirmasi oleh Muhammad Musfiqon bahwa memimpin doa merupakan tugas TPIHI dan segala bentuk pelayanan kepada jamaah haji selama di pesawat sudah menjadi tanggungjawab pihak maskapai penerbangan. Berikut pernyataan Muhammad Musfiqon saat ditanya mengenai tugas TPHD selama penerbangan menuju tanah suci:

*“Selama di pesawat sudah menjadi tanggung jawab pihak maskapai penerbangan, jadi TPHD tidak melakukan apa-apa hanya TPIHI yang bertugas untuk memimpin doa.”<sup>78</sup>*

Dengan begitu dapat ditarik benang merah bahwa TPHD pelayanan ibadah sebenarnya tidak melakukan tugas apapun dalam penerbangan ke tanah suci karena semua bentuk pelayanan kepada jamaah haji telah diambil alih oleh maskapai penerbangan. Bahkan dalam hal memimpin doa pun bukan tugas TPHD, melainkan tugas TPIHI.

### c. Pelayanan Ibadah di Tanah Suci

#### 1) Makkah

---

<sup>77</sup> Hari Adi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Sidoarjo, Rumah, 19 juni 2021.

<sup>78</sup> Muhammad Musfiqon, TPIHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

Di tanah suci, TPHD sudah mulai melaksanakan tugas sejak jamaah haji tiba di bandara, yaitu membantu mengarahkan jamaah haji untuk tertib antri pemeriksaan dokumen. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan AS dalam wawancara di bawah:

*“Saya waktu itu membantu mengarahkan jamaah untuk antri pemeriksaan dokumen paspor di bandara.”<sup>79</sup>*

Selain di bandara, TPHD menambahkan telah bertugas di Makkah dan Madinah selama di tanah suci. Di Makkah misalnya, menurut AS, TPHD bertugas memberikan penjelasan kepada jamaah haji mengenai tata cara pembayaran dam, juga menjelaskan mengenai waktu melontar jumroh agar sesuai jadwal yang telah ditentukan di masing-masing kloter. TPHD bahkan membantu TPFI memantau jamaah saat wukuf dan menganjurkan jamaah membaca doa saat wukuf.

*“Selain itu saya juga membantu mengarahkan jamaah tentang tata cara pembayaran dam dan saat itu juga menerangkan kepada jamaah waktu untuk melontar jumrah agar sesuai kloter dan jadwal yang sudah di tentukan. Kemudian juga saya menganjurkan jamaah untuk membaca doa saat wukuf dan membantu TPFI untuk memantau jamaahnya saat wukuf.”<sup>80</sup>*

Namun ketika penulis konfirmasi dengan TPFI, TPFI justru membantah telah dibantu TPHD selama di Makkah. Menurut Muhammad Musfiqon, TPFI hanya berkoordinasi dengan TPIHI, TKHI dan panitia PPIH Arab Saudi tanpa ada keterlibatan TPHD.

---

<sup>79</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, sidoarjo, rumah, 16 juni 2021.

<sup>80</sup> *Ibid.*

*“Waktu di Makkah TPHD tidak membantu tugas saya. Saya di Makkah melakukan tugas bersama TPIHI dan TKHI, berkoordinasi dengan panitia PPIH Arab Saudi tanpa bantuan TPHD.”<sup>81</sup>*

Demikian pula ketika penulis melakukan wawancara dengan PPIH Arab Saudi, salah satu panitia PPIH, Ahmad Allaudin juga menyangkal pernyataan TPHD. Menurut keterangan Ahmad Allaudin, ia tidak melihat TPHD memberikan pelayanan kepada jamaah haji selama di Makkah. Bahkan ketika PPIH berkoordinasi dengan TPFI, TPIHI dan TKHI pun, TPHD tidak ada membantu. Berikut keterangan Ahmad Allaudin terkait hal tersebut:

*“Saya tidak banyak mengetahui petugas TPHD memberikan pelayanan kepada jamaah dan saat petugas kloter TPFI, TPIHI, TKHI berkoordinasi dengan kami panitia PPIH sayapun tidak melihat adanya petugas TPHD membantu petugas TPFI.”<sup>82</sup>*

Untuk menjawab simpang siur informasi yang diberikan, penulis juga mewawancarai salah satu jamaah haji, Hari Adi, terkait tugas TPHD di Makkah dalam hal membantu pelayanan ibadah jamaah haji. Berdasarkan wawancara dengan Hari Adi, ia mengungkapkan hanya melihat TPHD saat pelaksanaan wukuf saja untuk sesekali membantu TPFI mengingatkan jamaah haji untuk berdoa dan berdzikir.

---

<sup>81</sup> Muhammad Musfiqon, TPFI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

<sup>82</sup> Ahmad Allaudin, Panitia PPIH Arab Saudi, *Wawancara*, Sidoarjo, Kantor Wilayah Kementerian Agama, 3 Maret 2022.

*“Selama di Makkah saya melihat TPHD hanya saat wukuf dan dia membantu TPHI untuk selalu mengingatkan berdoa dan berzikir karena semua di koordinasikan lewat ketua rombongan.”<sup>83</sup>*

Dari keterangan informasi yang telah diberikan oleh beberapa pihak tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa sebenarnya TPHD tidak banyak membantu petugas kloter dalam memberikan pelayanan ibadah di Makkah. Semua bentuk pelayanan disana berada di bawah TPHI dan panitia PPIH Arab Saudi. Di samping itu, jamaah haji yang membutuhkan bantuan juga berkoordinasi dengan ketua rombongan masing-masing, bukan dengan TPHD.

## 2) Madinah

Selain di Makkah, TPHD ruang lingkup pelayanan ibadah juga menjabarkan beberapa tugas yang dikerjakan selama di Madinah. Seperti mengajak jamaah haji untuk berziarah ke makam Nabi Muhammad, menjelaskan tata cara sholat arbain dan membantu TPHI memeriksa satu per satu kamar jamaah haji untuk mengetahui kondisi mereka. Hal tersebut sesuai yang diungkapkan oleh AS dalam kutipan wawancara ini:

*“Selama di Madinah ya saya mengajak beberapa jamaah dari kloter atau daerah asal saya untuk berziarah ke makam Nabi Muhammad, terus saya membantu TPHI untuk mengecek kamar-kamar jamaah untuk mengetahui kondisi jamaah haji, lalu saya juga membantu menjelaskan tata cara sholat arbain.”<sup>84</sup>*

---

<sup>83</sup> Hari Adi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Sidoarjo, Rumah, 19 juni 2021.

<sup>84</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, sidoarjo, rumah, 16 juni 2021.

Bertolak belakang dengan informasi yang penulis peroleh dari TPHD, salah satu jamaah haji, Hari Adi tak lagi melihat TPHD melakukan pelayanan kepada jamaah haji.

*“Selama di Madinah saya tidak melihat TPHD karena disana TPHD sepertinya sudah tidak memakai seragamnya lagi, jadi TPHD sudah berbaur dengan jamaah lainnya.”<sup>85</sup>*

Namun berbeda dengan Hari Adi yang tidak lagi melihat TPHD selama di Madinah, jamaah haji yang lain, Karsono, mengatakan dirinya dibantu TPHD untuk melaksanakan sholat arbain.

*“Selama di Madinah saya dibantu TPHD buat sholat arbain. Ya diajari tata caranya.”<sup>86</sup>*

Penulis akhirnya meminta keterangan TPHI terkait tugas yang TPHD kerjakan selama di Madinah. Menurut TPHI yang dalam hal ini diwakili Muhammad Musfiqon, TPHD tidak banyak melakukan tugas selama berada di Madinah, sebab di Madinah kegiatan yang dilakukan jamaah haji hanya berziarah dan hal tersebut telah menjadi tanggungjawab TPHI. Hanya saja sesekali TPHD memang terlihat membantu jamaah haji untuk melaksanakan sholat arbain. Selain itu menurut keterangan Muhammad Musfiqon pula, selama di Madinah TPHD tidak lagi memakai seragam karena kegiatan yang tidak padat, sehingga menjadi hal yang wajar jika banyak yang tidak mengenal TPHD karena telah berbaur dengan banyak jamaah haji lainnya disana.

---

<sup>85</sup> Hari Adi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Sidoarjo, Rumah, 19 juni 2021.

<sup>86</sup> Karsono, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 5 juni 2021.

*“Selama di Madinah TPHD tidak membantu tugas saya karna di madina itu hanya ziarah jadi tidak banyak tugas yang di berikan TPHD kepada jamaah. Dan memang benar, TPHD saat itu sudah melepaskan seragamnya sehingga sudah berbaur dengan jamaah lainnya, jadi sulit untuk membedakan antara TPHD dengan jamaah biasa. Akan tetapi saya juga melihat salah satu anggota TPHD membantu menerangkan kepada jamaah tentang tata cara sholat arbain dan menjelaskan kegiatan selanjutnya selama di Madinah.”<sup>87</sup>*

Dengan begitu didapatkan kesimpulan, selama di Madinah, TPHD hanya membantu beberapa jamaah haji dalam pelaksanaan sholat arbain. Selebihnya, TPHD tidak lagi melaksanakan tugas karena kegiatan jamaah haji di Madinah tidak padat. Hal itu pula yang menyebabkan TPHD tidak lagi memakai seragam mereka sehingga banyak jamaah haji yang mengaku tidak mengenal TPHD.

### 3. TPHD dalam Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan

#### a. Pelayanan Kesehatan di Tanah Air

##### 1) Daerah Asal

Bentuk pelayanan lain yang menjadi tugas TPHD adalah pelayanan kesehatan untuk jamaah haji. Namun berhubung tidak ada anggota TPHD di Kabupaten Bojonegoro yang berprofesi sebagai dokter, pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji dilimpahkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dengan berkoordinasi dengan Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro dan pemerintah setempat.

---

<sup>87</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

*“Untuk TPHD di pelayanan kesehatan tidak ada di kelompok terbang saya yang berprofesi sebagai dokter.”<sup>88</sup>*

*“Selama di daerah, TPHD tidak membantu apa-apa ya karena pelayanan jamaah dalam ruang lingkup kesehatan itu sudah ditangani Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dengan berkoordinasi dengan pemerintah setempat dan juga kami sebagai penyelenggara ibadah haji.”<sup>89</sup>*

Dengan demikian, TPHD memang belum melaksanakan tugas apapun terkait pelayanan kesehatan jamaah haji. Pelayanan kesehatan di daerah diberikan oleh Kementerian Kesehatan Kabupaten Bojonegoro.

## 2) Asrama Embarkasi

Sementara di asrama embarkasi, panitia PPIH mengatakan telah memberi tugas TPHD untuk membantu mendampingi jamaah haji yang memiliki riwayat penyakit dengan resiko tinggi. TPHD juga diharapkan sigap melapor kepada TKHI jika ada jamaah haji yang mengalami gangguan kesehatan selama di asrama. Berikut keterangan panitia PPIH, Nuning Khusnul Mila, terkait tugas yang diberikan kepada TPHD dalam hal pelayanan kesehatan selama di asrama embarkasi:

*“Selama di asrama haji saya arahkan TPHD untuk selalu mendampingi jamaah haji beresiko tinggi yang butuh perhatian khusus karena masalah kesehatannya. Saya juga meminta TPHD agar istilahnya selalu ada dan*

---

<sup>88</sup> MM, TPHI, *Wawancara*, Bojonegoro, Kementerian Agama, 1 September 2021.

<sup>89</sup> Ayik, Staf PHU Kementerian Agama Kab Bojonegoro, *Wawancara*, Bojonegoro, Kementerian Agama Kab Bojonegoro, 1 september 2021.

*segera melapor ke TKHI kalau ada jamaah haji yang kesehatannya menurun.*<sup>90</sup>

Namun menurut salah satu jamaah haji bernama Nur Himawan, ia menilai tugas TPHD kurang maksimal dalam hal pelayanan kesehatan jamaah. Menurutnya, ia melihat lansia yang membutuhkan bantuan pemeriksaan kesehatan, namun tidak didampingi TPHD.

*“Selama di asrama, saya padahal melihat lansia-lansia yang butuh bantuan dan perhatian ya eee dalam hal ini kesehatan gitu, tapi kok tidak ada yang membantu. Padahal saya melihat ada TPHD disana. Beberapa aja yang dibantu. Ya yang bantu akhirnya dari keluarga sendiri gitu ya.”*<sup>91</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diartikan bahwa selama di asrama embarkasi, TPHD kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji. Padahal PPIH telah memberikan arahan agar TPHD sigap membantu jamaah haji yang memerlukan bantuan penanganan kesehatan, terutama bagi mereka yang memiliki riwayat sakit dengan resiko tinggi.

#### b. Pelayanan kesehatan di Pesawat

Tak hanya di tanah air, selama penerbangan menuju tanah suci pun tugas TPHD dinilai tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji. Hal ini diungkapkan langsung oleh Nevi Aulia, salah satu jamaah haji dalam wawancara berikut:

---

<sup>90</sup> Nuning Khusnul Mila, Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Asrama Haji, 3 Juni 2021.

<sup>91</sup> Nur Himawan, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

*“Saya tidak melihat petugas TPHD memberikan pelayanan karena saat di pesawat apabila ada jamaah yang membutuhkan obat di sampaikan lewat ketua rombongan terus sampaikan kepada TKHI. Ya harunya TPHD membantu sih ya karena kan jamaahnya banyak, jadi pasti banyak juga yang perlu bantuan gitu. Kalau semua ketua rombongan sendiri ya agak susah juga yang jadi ketua rombongan.”<sup>92</sup>*

TPHI juga mengatakan hal yang sama bahwa TKHI merasa tidak terbantu dengan adanya TPHD. TPHI menilai seharusnya TPHD dapat membantu pelayanan kesehatan selama di pesawat meskipun tidak memiliki latarbelakang sebagai dokter atau tenaga kesehatan. Salah satunya dengan bertanya ke jamaah haji terkait kondisi kesehatan mereka kemudian baru TPHD melaporkan kepada TKHI untuk mendapat penanganan khusus.

*“Selama di pesawat, kesehatan jamaah menjadi tanggungjawab TKHI. Tapi seharusnya TPHD juga membantu misal dengan tanya ke jamaah haji, siapa yang mungkin tidak enak badan atau memerlukan pemeriksaan kesehatan. Baru setelah itu dilaporkan kepada kami.”<sup>93</sup>*

Pelayanan kesehatan jamaah haji selama di pesawat sepenuhnya menjadi tanggungjawab TKHI. TPHD bahkan tidak membantu apapun. Jamaah haji yang sakit justru melapor ke ketua rombongan untuk kemudian disampaikan ke TKHI untuk mendapat pemeriksaan kesehatan lebih lanjut.

#### c. Pelayanan kesehata di Tanah Suci

##### 1) Makkah

Aktivitas yang padat yang dijalani jamaah haji selama di tanah suci seharusnya membuat TPHD lebih

---

<sup>92</sup> Nevi Aulia, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

<sup>93</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021

ekstra dalam memberikan pelayanan kesehatan karena banyak jamaah haji yang kondisi kesehatannya mulai menurun akibat aktivitas tersebut. Namun TKHI melaporkan bahwa TPHD tidak membantu pelayanan kesehatan tersebut selama di tanah suci, salah satunya di Makkah. TKHI justru hanya bekerja dengan paramedis untuk pemeriksaan kesehatan jamaah haji di Makkah.

*“Selama di Makkah bentuk pelayanan kesehatan hanya dilakukan oleh TKHI antara dokter dan paramedic tanpa bantuan TPHD sama sekali.”<sup>94</sup>*

Salah satu jamaah haji, Karsono juga mengatakan bahwa dirinya sekali melihat TPHD di Arafah sedang membantu jamaah haji yang memiliki penyakit resiko tinggi.

*“Selama di Makkah saya tidak melihat petugas TPHD karena waktu itu menggunakan pakaian iqrom. Tapi ketika di Arafah saya melihat TPHD sedang membantu TKHI sedang mengecek jamaah yang mempunyai penyakit dengan resiko tinggi.”<sup>95</sup>*

Kesimpulan dari hasil wawancara ini adalah bahwa pelayanan kesehatan jamaah haji selama di Makkah hanya dilakukan oleh TKHI bersama sama dengan paramedis tanpa ada keterlibatan TPHD.

## 2) Madinah

Di Madinah, TPHD menerangkan ikut membantu memantau kondisi kesehatan jamaah haji dengan memeriksa satu per satu jamaah haji ke masing-masing

---

<sup>94</sup> *Ibid.*

<sup>95</sup> Karsono, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 5 juni 2021.

kamar. Hal ini disampaikan oleh “NMK TPHD dari kabupaten Gresik” dalam wawancara berikut:

*“Selama di Madinah saya membantu mengecek kamar-kamar jamaah untuk memantau kesehatan jamaah.”<sup>96</sup>*

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu jamaah haji, Karsono, yang melihat TPHD menanyakan kondisi kesehatan jamaah haji dengan berkunjung langsung ke masing-masing kamar jamaah haji.

*“Ya sekali memang saya melihat TPHD berkeliling menengok kamar-kamar yang ditempati jamaah dan menanyakan tentang kesehatan atau adanya keluhan yang dialami.”<sup>97</sup>*

Sementara menurut PPIH Arab Saudi, pihaknya justru tidak mengetahui TPHD memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji karena ketika ada jamaah haji yang jatuh sakit, ketua kloterlah yang justru melapor kepada PPIH dan TKHI.

*“Selama di Madinah petugas TPHD khususnya pelayanan kesehatan tidak ada yang membantu ketua kloter itu terlihat saat ketua kloter sedang berkoordinasi dengan kami dan TKHI abahwa ada yang memerlukan rujukan untuk ke rumah sakit segera.”<sup>98</sup>*

Sama dengan pelayanan kesehatan di Makkah, di Madinah pun pelayanan kesehatan yang dilakukan TPHD kepada jamaah haji belum maksimal. Pelayanan kesehatan masih sepenuhnya dikerjakan TKHI dengan bantuan ketua kloter. Meskipun sesekali TPHD memeriksa kondisi

---

<sup>96</sup> NMK, TPHD, *Wawancara*, Gresik, Telp, 7 Juni 2021.

<sup>97</sup> Sugiarto, *Jamaah Haji, Wawancara*, Gresik, Rumah, 7 Juni 2021.

<sup>98</sup> Ahmad Allaudin, Panitia PPIH Arab Saudi, *Wawancara*, Sidoarjo, Kantor Wilayah Kementerian Agama, 3 Maret 2022.

kesehatan jemaah haji, namun hal tersebut dinilai kurang maksimal.

Dari peran-peran yang telah TPHD lakukan, berdasarkan hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa banyak dari anggota TPHD tahun 2019 yang tidak melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan ketentuan. Selama melakukan pengamatan di tanah air, anggota TPHD jarang terlihat membantu tugas TPFI dalam membantu memberikan pelayanan kepada jemaah haji khususnya jemaah asal daerahnya masing-masing. Hal ini dikuatkan juga dengan hasil wawancara penulis kepada anggota TPHD yang tidak mampu memberikan jawaban secara jelas mengenai apa saja yang dilakukan selama berada di tanah air. Subakir, salah seorang anggota TPHD yang bertugas di bidang pelayanan umum mengatakan:

*“Tugasnya banyak mas. Kalau ditanya apa saja tugasnya ya saya tidak banyak mengingat itu. Tapi intinya kami selama di tanah air dan tanah suci sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah asal daerah saya dan juga membantu meringankan tugas-tugas yang diemban dari TPFI.”<sup>99</sup>*

Dari jawaban tersebut terlihat jika selama berada di tanah air anggota TPHD tidak begitu memperhatikan apa yang telah menjadi tugas dan kewajibannya. Selain wawancara dengan petugas TPHD, penulis turut mewawancarai beberapa jemaah haji asal daerah mengenai pelayanan selama ibadah haji yang dilakukan oleh petugas TPHD. Menurut P Jamaah Haji asal Sidoarjo, salah seorang jemaah haji asal Sidoarjo mengatakan bahwa:

*“Saya kurang begitu tahu kalau ada yang namanya petugas TPHD sebagai Tim yang bertugas membantu memberikan pelayanan haji kepada jemaah. Apa saya yang kurang memperhatikan atau bagaimana, tapi dari yang saya tahu saya tidak mendapati adanya petugas TPHD yang*

---

<sup>99</sup> subakir, TPHD, *Wawancara*, Blora, telp, 4 Juni 2021.

*memberikan pelayanan selama saya berangkat haji.*”<sup>100</sup>

Ibu “P Jamaah Haji asap sidoarjo” mengungkapkan ketidaktahuannya mengenai pelayanan yang diberikan TPHD. Ia bahkan tidak menemukan adanya petugas TPHD yang memberikan pelayanan secara langsung selama ibadah haji. Hal yang sama juga disampaikan oleh Nevi Aulia jemaah haji perempuan asal Surabaya yang mengatakan:

*“Tidak tahu ya. Saya tidak tahu apa itu petugas TPHD. Kalau memang ada Tim Pemandu Haji Daerah yang punya tugas memberikan pelayanan haji kenyataannya selama saya (menunaikan) ibadah haji tidak kelihatan adanya petugas tersebut. Mungkin ada jemaah lain yang tahu soal Tim Pemandu Haji Tersebut.”*<sup>101</sup>

Dari jawaban kedua jemaah tersebut menunjukkan bahwa tidak terlihat adanya petugas TPHD yang menjalankan tugasnya berupa pelayanan kepada jemaah haji asal daerah. Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Nevi Aulia, pelayanan jemaah haji dilaksanakan oleh TPHI tanpa bantuan oleh petugas TPHD. Dimana seharusnya pelayanan kepada jemaah ini merupakan kolaborasi tugas bukan saja oleh TPHI namun juga bagian dari pada tugas TPHD sebagai tim yang dibentuk untuk membantu meringankan tugas TPHI.

Hal yang sedikit berbeda oleh Karsono salah Satu karom, seorang jemaah haji asal Surabaya yang mengatakan:

*“Saya tahu kalau ada petugas TPHD. Saya sempat melihat seragamnya saat berada di asrama embarkasi. Mereka memang sedikit memberikan pengarahannya kepada jemaah selama di tanah air. Namun setelah berada di pesawat hingga ada di mekkah dan madinah saya tidak lagi melihat mereka. Karena memang tidak terlihat lagi ada petugas yang berseragam TPHD selama ditanah Suci.”*<sup>102</sup>

Dari apa yang disampaikan Karsono, ia mengungkapkan bahwa masih ada beberapa petugas TPHD yang sempat memberikan pelayanan kepada

---

<sup>100</sup> P, Jamaah Haji, *Wawancara*, Sidoarjo, Rumah 19 Juni 2021.

<sup>101</sup> Nevi Aulia, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 6 Juni 2021.

<sup>102</sup> Karsono, Jamaah Haji, *Wawancara*, Surabaya, Rumah, 5 juni 2021.

jemaah haji asal daerah. Ia menyadari adanya petugas TPHD dari seragam yang dikenakan saat memberikan pelayanan. Namun pelayanan yang diberikan hanya terbatas saat jemaah masih berada di tanah air. Sedangkan saat berada di pesawat hingga di tanah suci, petugas TPHD tidak lagi memberikan pelayanan kepada jemaah, terlebih tidak terlihat lagi adanya petugas TPHD yang mengenakan seragam tugas.

Sementara hal lain yang hampir sama juga diungkapkan oleh Machsun Zain selaku Kepala Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur bahwa selama ini TPHD dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji asal daerah terbilang kurang maksimal. Machsun Zain menambahkan bahwa TPHD hanya terlihat aktif saat masih berada di tanah air. Itupun tidak semua anggota TPHD menjalankan tugas-tugasnya. Sedangkan saat berada di tanah suci, TPHD tidak sedikitpun tampak memberikan bantuan kepada jemaah Haji asal daerahnya. Hal ini dikarenakan saat tiba di tanah suci tidak ada satupun anggota TPHD yang memakai seragam tugas atau atribut lain sebagai tanda pengenal, sehingga para jemaah haji kesulitan mengenali para anggota TPHD tersebut.<sup>103</sup>

Penulis juga mewawancarai Ahmad Muhammad Musafiqon selaku anggota TPHI yang menyampaikan bahwa pihak TPHD selama ini belum mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan untuk membantu TPHI dalam melayani kebutuhan jemaah khususnya saat berada di tanah suci. Menurutnya TPHD tahun 2019 kurang memiliki kesadaran diri untuk melaksanakan tugasnya melayani jemaah, justru yang terjadi anggota TPHD malah meminta pelayanan kepada petugas TPHI saat di tanah suci. Muhammad Musafiqon sangat menyayangkan tindakan tersebut, sehingga ia mengharapkan adanya tindak lanjut berupa evaluasi

---

<sup>103</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

segera terkait peranan dan fungsi TPHD dalam menjalankan tugas-tugasnya.<sup>104</sup>

### **E. Koordinasi dengan Petugas Lain**

Koordinasi petugas TPHD dengan petugas lain dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan agar pelayanan haji di Jawa Timur lancar. Koordinasi juga dimaksudkan agar petugas yang terlibat dalam pelaksanaan haji dapat melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan jemaah haji dengan baik sesuai prosedur. Adanya koordinasi tersebut penting dalam memberikan pelayanan jemaah haji. Koordinasi dilakukan di bawah naungan kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Jawa Timur.<sup>105</sup>

Bentuk koordinasi yang dilakukan oleh petugas TPHD tahun 2019 Jawa Timur yaitu pada dasarnya agar petugas TPHD Jawa Timur berperan aktif dan selalu berkoordinasi dengan petugas Tim Pemandu Ibadah Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), atau dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi ataupun yang di tanah Air, untuk membantu tugas-tugas dari TPHI, TPIHI, TKHI. TPHD Jawa Timur juga harus berkoordinasi lintas instansi atau sektor untuk selalu melakukan pelayanan. Apabila ada keluhan dari jemaah, petugas TPHD Jawa Timur harus segera melaporkan ke TPHI atau TPIHI untuk segera ditindak lanjuti, atau apabila permasalahannya tidak begitu mendesak petugas TPHD Jawa Timur harus bisa menyelesaikan dengan cepat dan tepat. TPHD Jawa Timur juga harus berkoordinasi dengan TPHI, TPIHI, TKHI agar selalu satu tujuan memberikan pelayanan prima kepada jemaah.<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup> Muhammad Musfiqon, TPHI, *Wawancara*, Surabaya, Kementerian Agama, 3 Juni 2021.

<sup>105</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

<sup>106</sup> *Ibid.*

Selain itu juga terdapat bentuk koordinasi antar TPHD dalam setiap kelompok terbang, yaitu dengan berkoordinasi secara aktif antar petugas TPHD itu sendiri atau dengan petugas TPPI dan TPIHI. Koordinasi antar petugas TPHD dilakukan sebelum melaksanakan kegiatan haji, terlebih dahulu petugas TPHD Jawa Timur melakukan persiapan. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Persiapan yang dilakukan oleh petugas TPHD Jawa Timur yaitu dengan mengadakan koordinasi pelayanan dari pemberangkatan sampai dengan kepulangan. Koordinasi ini dilakukan pada saat akan dilaksanakan kegiatan haji. Dengan melakukan koordinasi maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk menjalin komunikasi antar anggota TPHD, dibuat grup WhatsApp TPHD Provinsi Jawa Timur sebagai media informasi antar petugas baik sejak persiapan, pelepasan hingga tiba di Madinah.<sup>107</sup>

Dalam melaksanakan kegiatan koordinasi pelayanan haji ada beberapa hal yang dijadikan bahan koordinasi oleh petugas TPHD Jawa Timur dengan intern ataupun dengan TPPI, TPIHI, TKHI adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi dalam membantu persiapan dan pelaksanaan ketika di asrama
2. Koordinasi dalam pelayanan pra haji setelah melakukan berbagai persiapan, yang menjadi utama dalam pelayanan.

Ada banyak pelayanan yang diberikan sebelum menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dalam hal ini tugas yang harus diemban oleh petugas TPHD Jawa Timur adalah pelayanan yang dimulai dari proses pemberangkatan sampai dengan pemulangan calon jamaah haji.

Koordinasi tersebut berjalan sepanjang pelayanan haji mulai di tanah air, ketika di Mekkah dan sampai kembali lagi ke Indonesia. Baik pelayanan umum, pelayanan khusus ibadah dan pelayanan kesehatan

---

<sup>107</sup> AS, TPHD, *Wawancara*, sidoarjo, rumah, 16 juni 2021.

berkoordinasi secara terus-menerus ketika terjadi satu kasus, seperti ketika ada jemaah yang terindikasi sakit maka petugas pelayanan khusus secara aktif mengkoordinasikan dengan petugas pelayanan dan kesehatan dan atau langsung meneruskan dengan petugas lainnya seperti TPHI, TPIHI, TKHI. Sehingga rencana di awal hanya terkait prosedural pelayanan dalam koordinasi, ketika di lapangan jika terjadi berbagai kasus maka petugas TPHD secara aktif berkoordinasi kepada berbagai pihak agar pelayanan berjalan maksimal.<sup>108</sup>

Koordinasi juga dilakukan dalam penyelesaian kasus jemaah dengan melibatkan pihak-pihak terkait misalnya permasalahan angkutan maka akan berkoordinasi dengan petugas haji yang terkait dengan perhubungan. Dalam menyelesaikan kasus jemaah, jika ada jemaah yang mengalami penipuan, petugas TPHD membantu mengarahkan jemaah ke pihak yang berwenang yaitu petugas haji.

Jadi koordinasi petugas TPHD dengan petugas lain dilakukan dengan berperan seaktif mungkin untuk membantu petugas kloter dan menawarkan bantuan kepada jemaah yang memang merupakan bentuk pelayanan kepada jemaah. Jadi tidak ada pola koordinasi yang khusus antara petugas TPHD ke jemaah atau dengan petugas kloter, dan biasanya bersifat insidental.<sup>109</sup>

## **F. Pelaporan dan Evaluasi**

Tidak ada evaluasi yang dilakukan oleh petugas TPHD Jawa Timur tahun 2019, karena tugasnya adalah membantu kelancaran pelayanan ibadah haji, yang dilakukan oleh petugas TPHD Jawa Timur tahun 2019 hanya pelaporan saja karena pada dasarnya petugas TPHD Jawa Timur hanya sekali berangkat.<sup>110</sup>

---

<sup>108</sup>AS, TPHD, *Wawancara*, sidoarjo, rumah, 16 juni 2021.

<sup>109</sup> *Ibid.*

<sup>110</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Surabaya, Kantor Gubernur Jawa Timur, 29 Agustus 2021.

Pelaporan dilakukan kepada daerah masing-masing sesuai kota asal petugas TPHD Jawa Timur. Laporan berupa tugas apa saja yang sudah petugas TPHD laksanakan mulai di daerah embarkasi, persiapan berangkat ke bandara, sampai kegiatan di Mekkah dan kembali lagi ke Indonesia itu laporannya di buat seperti bentuk makalah.

Untuk memantau kinerja Tim Pemandu Haji daerah (TPHD) tahun 2019 bidang Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama provins Jawa Timur pernah melakukan survei dengan menyebarkan koesioner kepada TPHD tahun 2019 untuk dilengkapi, akan tetapi hanya beberapa yang bersedia melengkapi kuesioner tersebut.<sup>111</sup>

Tidak adanaya SOP yang pasti membuat Kementrian Agama Jawa Timur sulit untuk mengevaluasi dan memantau kinerja TPHD Jawa Timur, dan hal ini selalu menimbulkan permasalahan yang sama setiap tahunnya.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> Machsun Zain, Kasi bina penyelenggaraan umrah Dan haji Khusus, *Wawancara*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur, 20 Mei 2021.

<sup>112</sup> *Ibid.*

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERAN TPHD TERHADAP PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

#### **A. Tugas dan Fungsi TPHD**

Penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Disebutkan dalam Pasal 3 bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan untuk:

1. Memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat;
2. Mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Salah satu upaya pemberian pelayanan bagi jemaah adalah dengan cara merekrut petugas haji dari masing-masing daerah kabupaten/kota.

Perekrutan TPHD dilakukan oleh pimpinan daerah (gubernur, bupati dan walikota) dengan mengajukan nama-nama calon petugas TPHD yang kemudian akan di tetapkan oleh Gubernur. Para petugas haji daerah itu menggunakan kuota haji Indonesia. Dalam Pasal 25 disebutkan bahwa petugas haji daerah Petugas Haji daerah bertugas membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter.

Untuk memperlancar ibadah haji, pemerintah membentuk Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD). Tim ini bertugas membantu memberikan pelayanan bimbingan ibadah dan pelayanan umum kepada jemaah haji Indonesia. Pada dasarnya TPHD merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah memastikan bahwa ibadah haji yang dilaksanakan oleh masyarakat di wilayah tersebut bisa berjalan dengan lancar. TPHD dibentuk setiap tahun menjelang pelaksanaan musim haji, dengan mempertimbangkan jumlah calon jemaah haji atau jumlah kelompok terbang (kloter), kemampuan

keuangan daerah, dan ketersediaan kuota petugas haji. Dengan mempertimbangkan ketiga aspek tersebut TPHD bekerja sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan.

Struktur TPHD tahun 2019 ini merupakan bagian dari PPIHD (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Daerah) yang dibentuk di setiap Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi. di Kabupaten/Kota PPIH ini terdiri dari dewan pengarah terdiri dari; Bupati, Wakil Bupati, ketua DPRD, Sekretaris Daerah, asisten yang membidangi haji dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dalam kepanitiaan tersebut sebagai ketua adalah kepala bagian yang membidangi haji, dibantu unsur lain yang terkait. Struktur yang sama juga dibentuk di tingkat Provinsi dengan Gubernur sebagai dewan pengarahnya. Keberadaan PPIHD merupakan upaya pemerintah melakukan pembinaan, pelayanan, perlindungan jemaah haji, serta pengendalian dan koordinasi pelaksanaan operasional ibadah haji yang dimulai dari persiapan, pelaksanaan sampai dengan pelaporan hasil pelaksanaan tugas.

Dengan demikian PPIHD berperan sebagai perpanjangan pemerintah daerah dalam memastikan warga masyarakatnya yang menunaikan ibadah haji bisa berjalan dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan ibadah haji yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut PPIHD dibantu oleh petugas yang menyertai jemaah secara langsung yaitu TPHD (Tim Pemandu Ibadah Haji Daerah) dan TKHD (Tim Kesehatan Haji Daerah). TPHD terdiri dari bidang layanan umum pada jemaah haji dan pelayanan bimbingan ibadah. Sedangkan TKHD bertugas melayani kesehatan jemaah sejak keberangkatan sampai dengan kepulangan.<sup>113</sup>

Berikut analisis peran tugas TPHD selama di tanah air pesawat dan tanah suci berdasarkan pelayanannya.

#### 1. TPHD Ruang Lingkup Pelayanan Umum

Aktifitas Tim Pemandu Haji Daerah pelayanan umum diawali dari keberangkatan jemaah sampai kepulangan ke tanah air. Mulai dari daerah

---

<sup>113</sup> Departemen Agama RI, *Petunjuk Penyiapan Petugas Haji Indonesia*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2009), 6.

asal di embarkasi di pesawat sampai di Makkah dan Madinah. Berikut analisis peran TPHD pelayanan Umum berdasarkan tempat lokasi.

a. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Air

Di tanah air aktifitas TPHD dimulai dari daerah asal yang memulai membantu PPIHD untuk mengarahkan jamaah haji untuk menuju kendaraan yang akan mengantarkan jamaah menuju embarkasi, Ketika berada di embarkasi TPHD diarahkan oleh panitia PPIH Untuk membantu mengarahkan jamaah untuk menerima pembagian Paspur dan *living cost*.

Dari paparan peran TPHD yang di jalankan dari daerah asal sampai di Embarkasi masih banyak tugas TPHD yang tidak di Jalankan, sebagai gambaran saja selama di Embarkasi tugas TPHD untuk membatu pelayanan yang di berikan TPHI kejamaah sangatlah banyak antara lain Membantu petugas TPHI dalam menjalankan tugasnya selama di asrama haji, membantu kelancaran penerimaan jamaah haji, membantu kelancaran pada waktu pemeriksaan ulang kesehatan, mengajak jamaah haji untuk mengikuti ceramah-ceramah dan bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi, membantu kelancaran kegiatan pemantapan ketua regu dan ketua rombongan oleh PPIH Embarkasi, rapat koordinasi dalam rangka pemantapan pembagian kerja petugas kloter termasuk ketua regu dan ketua rombongan, membantu kelancaran pembagian paspor, uang bekal (*living cost*), dan tanda identitas (seperti gelang), memberitahukan kepada jamaah haji tentang waktu dan persiapan keberangkatan dari asrama haji menuju bandara. Dan selalu Mengingatkan jamaah haji agar dokumen dan barang lainnya tidak ada yang tertinggal.

b. Penyelenggaraan pelayanan di Pesawat

Selain memberikan pelayanan di tanah air TPHD juga memberikan pelayanan selama di penerbangan, tugas TPHD saat di pesawat menurut

hasil penelitian yang telah dilakukan TPHD tidak berperan apa-apa selama penerbangan, dan hal itu sangat bertolak belakang dengan apa yang harus dilakukan, dan berikut gambaran tugas TPHD yang harus dijalankan selama di pesawat antara lain;<sup>114</sup> Menertibkan jemaah haji pada waktu naik pesawat, mencocokkan pramanifes jemaah haji dengan jumlah jemaah haji yang riil berangkat, Memberi penyuluhan kepada jemaah haji agar selalu mematuhi tata tertib selama dalam penerbangan, mengingatkan waktu shalat dan menjelaskan tata cara bertayammum di pesawat Mengingatkan jemaah haji tentang pemeriksaan paspor di bandara, memberikan penjelasan kepada jemaah haji tentang proses yang akan dilakukan selama berada di bandara dan tujuan perjalanan selanjutnya.

Dan hal-hal yang seharusnya dilakukan TPHD di pesawat, selama penerbangan TPPHD pelayanan umum tidak memberikan pelayanan apa-apa. Hal itu menggambarkan bahwa TPHD saat di pesawat melepaskan tanggung jawabnya untuk selalu memberikan pelayanan kepada jemaah haji.

#### c. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Suci

Setelah sampainya di Makkah, TPHD Membantu Mengarahkan Jamaah untuk mengantri pemeriksaan dokumen, dan mengarahkan jemaah untuk wukuf di arafah, menjelaskan kepada jemaah tentang pembayaran dam dan menerangkan kepada jemaah tentang waktu Melontar Jumroh.

Dari tugas yang telah TPHD dilakukan selama di Makkah sebenarnya masih banyak tugas TPHD yang belum dijalankan berikut gambaran tugas yang harus dilakukan TPHD selama di Makkah. Membantu jemaah memasuki tempat akomodasi, berkoordinasi dengan pengurus sektor dan makhtab, membantu TPPI memantau jumlah

---

<sup>114</sup> *Ibid*, 8.

jemaahnya, memberikan bimbingan ibadah secara langsung kepada jemaah haji atau bersama petugas pembimbing ibadah haji, seperti wukuf, mabit dan melontar jamrah, memberikan informasi kepada jemaah haji mengenai waktu pemberangkatan ke Arafah, meninjau kemah-kemah yang ditempati jemaah haji dan membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi jemaah haji, memberikan arahan jemaah haji mengenai Wukuf, menyampaikan informasi kepada jemaah haji untuk persiapan meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah dan Mina, mengatur jemaah haji untuk lontar Jumrah Aqobah sesuai dengan kloter dan jadwalnya, memberikan bimbingan tentang pembayaran dam.<sup>115</sup>

Selama di Madinah aktifitas TPHD jug tidak banyak terlihat lantaran TPHD sudah melepaskan seragam yg sudah dikenakan dan berikut tugas sebenarnya yang harus TPHD jalankan antara lain membantu TPHI memberikan penjelasan kepada jemaah haji sebelum meninggalkan tempat akomodasi untuk shalat berjemaah di Masjid Nabawi. Membantu mengadakan kunjungan rutin bersama TPHI, TPIHI, TKHI, ke kamar-kamar tempat akomodasi yang di tempati jemaah haji kloternya, membantu TPHI Mengatur jadwal pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah. membantu jemaah haji yang tersesat untuk diantarkan ke tempat akomodasinya atau diantarkan kepada petugas sektor. menghubungi Majmu'ah dan mengumumkan kepada jemaah haji tentang pelaksanaan ziarah, mengumumkan kepada jemaah haji tentang kepastian waktu untuk meninggalkan Madinah, memberikan pengarahan agar seluruh jemaah haji sudah mandi dan berpakaian ihram ketika akan meninggalkan tempat akomodasi di Madinah untuk bersiap-siap menuju ke Makkah.<sup>116</sup>

Dari sedikit tugas yang di lakukan TPHD yang di harapkan memberikan pelayanan kepada jemaah haji dan membantu tugas

---

<sup>115</sup> *Ibid*, 10.

<sup>116</sup> *Ibid*, 12.

TPHI,TPIHI hal itu tidak dilakukan sepenuhnya oleh petugas TPHD selama ada di tanah Suci.

## 2. Pelayanan Ibadah

Selain TPHD pelayanan umum ada juga Tim Pemandu Haji Daerah pelayanan ibadah yang mempunyai peranan untuk melakukan bimbingan ibadah dan diharapkan mampu memberikan pengarahan secara mendalam kepada jamaah haji agar saat melakukan serangkaian kegiatan ibadah haji tidak terjadi kekeliruan, dan mampu membantu tugas TPIHI dalam menjalankan tugasnya dan berikut gambaran peran TPHD pelayanan ibadah selama di tanah air, pesawat dan di tanah suci.

### a. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Air

Selama di tanah air tugas TPHD dimulai dari daerah asal, dari daerah asal TPHD ruang lingkup pelayanan ibadah mempunyai tugas pembinaan manasik dan bimbingan ibadah. Melakukan integrasi dengan petugas kloternya dan membuat rancangan rencana kerja. Akan tetapi selama di daerah asal TPHD membantu TPIHI Untuk membimbing doa selama perjalanan menuju embarkasi hal yang dilakukan TPHD saat di daerah asal sangat tidak memberikan pengaruh mengingat saat di daerah asal jamaah haji saat berdoa sudah dipimpin oleh TPIHI, dan semestinya masih banyak pelayanan lain yang mampu diberikan kepada jamaah selain memimpin doa yang sebenarnya sudah dipimpin oleh TPIHI.

Selain memberikan pelayanan di daerah asal TPHD ruang lingkup pelayanan ibadah juga mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada jamaah saat di Asrama embarkasi dan menurut penelitian yang telah peneliti lakukan pada waktu yang ditentukan penulis, selama di Asrama haji TPHD pelayanan ibadah hanya melakukan beberapa tugas yaitu membantu pemantapan karu karom dan mengarahkan jamaah untuk bergantian menerima dokumen paspor dan living cost, dan pelayanan itu diberikan saat TPHD menunggu di arahkan oleh paia

PPIH. Dan pelayanan yang diberikan TPHD pelayanan ibadah sangat minim yang seharusnya TPHD lingkup pelayanan ibadah membantu tugas TPIHI namun tidak dilakukan, berikut beberapa tugas TPHD selama di embarkasi yang semestinya dilakukan oleh TPHD pelayanan Ibadah antara lain. Membantu TPIHI untuk kelancaran proses penerimaan jemaah haji oleh PPIH embarkasi, membantu kelancaran pemantapan Karu dan Karom, membantu kelancaran pemeriksaan ulang kesehatan jemaah haji bersama petugas kloter lainnya, membantu kelancaran ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik yang dilaksanakan oleh PPIH embarkasi.

b. Penyelenggaraan pelayanan di Pesawat

Selain di tanah Air TPHD pelayana ibadah juga memberikan pelayanan selama di Pesawat, Selama di pesawat TPHD sebenarnya memiliki beberapa tugas untuk membantu TPHI dan TPIHI yaitu Membantu dan menertibkan jemaah ketika naik pesawat. Membantu jemaah menemukan tempat duduk sesuai *manifest* yang telah ditetapkan. Dan memberitahukan waktu sholat dan tata cara bertayamum selama di penerbangan.<sup>117</sup>

Dari hasil wawancara dan penelitian yang telah penulis lakukan selama di atas pesawat TPHD ruang lingkup pelayanan ibadah tidak melakukan tugasnya apa-apa dan cenderung lepas tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji hal itu tidak menunjukkan komitmen TPHD untuk selalu memberikan pelayanan kepada jemaah haji.

c. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Suci

Selain di tanah air dan pesawat TPHD pelayanan ibadah juga bertanggung jawab memeberikan pelayanan kepada jemaah haji selama

---

<sup>117</sup> *Ibid*, 13.

di Makkah dan Madinah berikut beberapa tugas TPHD pelayanan ibadah yang telah dilakukan selama di Makkah dan Madinah.<sup>118</sup>

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, selama di Makkah TPHD ruang lingkup pelayanan Ibadah hanya beberapa kali menjalankan tugasnya yaitu sebatas hanya mengingatkan jamaah untuk selalu berdoa dan berzikir selama wukuf di arafah dan memberitahukan tentang tata cara pembayaran dam, sebenarnya tugas TPHD pelayanan ibadah untuk membantu TPIHI dalam memberikan pelayanan ibadah selama di Makkah sangat banyak antara lain, membantu jamaah memasuki tempat akomodasi, berkoordinasi dengan pengurus sektor dan makhtab. membantu TPHI dan TPIHI memantau jumlah jemaahnya, membantu memberikan bimbingan ibadah secara langsung kepada jemaah haji atau bersama petugas TPIHI, seperti wukuf, mabit dan melontar jamrah, memberikan informasi kepada jemaah haji mengenai waktu pemberangkatan ke Arafah, meninjau kemah-kemah yang ditempati jemaah haji dan membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi jemaah haji, memberikan arahan jemaah haji tentang wukuf, membantu TPIHI mengatur petugas yang akan memimbing ibadah wukuf dan sholat berjemaah selama di Arafah, membantu TPIHI menganjurkan agar jemaah haji banyak membaca doa, tahlil, tahmid, istighfar dan membaca Al-Qur'an. Menyampaikan pengumuman kepada jemaah haji untuk persiapan meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah dan Mina, memberikan bimbingan tentang pembayaran dam.

Hal sama juga terjadi saat berada di madinah yang mana seharusnya TPHD membantu memberikan pelayanan kepada jamaah bersama sama dengan TPHI dan TPIHI akan tetapi selama di Madinah TPHD pelayanan ibadah seakan lepas tanggung jawab hal itu terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dimana TPHD selama di Madinah sudah tidak lagi menggunakan seragam yang telah di

---

<sup>118</sup> *Ibid*, 16.

tentukan hal itu membuat jamaah haji sedikit kebingungan membedakan antara jamaah haji biasa dengan Tim Pemandu Haji Daerah, dan berikut hal-hal yang semestinya TPHD ruanglingkup pelayanan ibadah lakukan selama di Madinah, Membantu mengurus jamaah haji yang tersesat di jalan, sakit dan wafat, membantu TPIHI memberikan penjelasan kepada jamaah haji tentang pelaksanaan shalat arba'in, membantu TPIHI membimbing pelaksanaan shalat arba'in dan kegiatan ziarah, membantu TPHI dan TPIHI menyelesaikan keluhan jamaah haji, membantu TPIHI memberikan bimbingan tata cara ihram dan niat umrah/haji, memberikan bimbingan tentang tata cara pembayaran dam dan penyembelihan hewan qurban, mengingatkan kembali kepada jamaah haji tentang niat umrah/haji, membantu menyelesaikan permasalahan yang menyangkut bimbingan ibadah.

### 3. Pelayanan Kesehatan

Dari ruang lingkup pelayanan yang ada pelayanan umum pelayanan ibadah hal yang tidak kalah penting adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh oleh tim pemandu haji daerah, saat menjalankan ibadah haji jika kesehatan tubuh para jamaah haji terganggu, maka kegiatan haji tidak berjalan sesuai prosedur yang di tentukan oleh tim, disinilah peran TPHD pelayanan kesehatan dibutuhkan berikut analisa beberapa tugas yang elah di lakukan TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan selama menjalankan tugasnya di tanah air hingga di tanah suci.

#### a. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Air

Selama di tanah air tugas TPHD pelayanan kesehatan di mulai dari daerah asal, akan tetapi dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan selama di daerah asal tidak menjalankan tugasnya sama sekali sebenarnya ada beberapa tugas yang harus di lakukan TPHD pelayanan kesehatan anatara lain, melakukan integrasi dengan seluruh petugas kloternya khususnya TKHI dan membuat rencana kerja, berperan aktif dalam pembinaan kesehatan,

membantu proses keberangkatan jemaah haji ke embarkasi bersama petugas kloter lainnya, mendata jemaah yang sedang sakit dan memetakan kesehatan jemaah yang beresiko tinggi, mengingatkan jemaah haji tentang kelengkapan dokumen kesehatan (buku kesehatan haji).<sup>119</sup>

Begitu pula selama diasrama embarkasi TPHD pelayanan kesehatan memiliki tugas membantu TKHI dan para medis untuk melaksanakan tugasnya antara lain membantu petugas TKHI, memantau jemaah haji beresiko tinggi dan mengecek kelengkapan pengisian buku kesehatan, menginformasikan kepada jemaah haji tentang balai pengobatan yang disediakan oleh PPIH embarkasi, menganjurkan agar jemaah haji ikut menjaga kebersihan lingkungan asrama, melaksanakan pengamatan penyakit pada jemaah haji terutama kewaspadaan terhadap Keadaan Luar Biasa (KLB), meminta manifest jemaah haji beresiko tinggi dari petugas TKHI dan memantaunya.

b. Penyelenggaraan pelayanan di Pesawat

Selain di tanah air TPHD pelayanan kesehatan seharusnya juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah haji yang membutuhkan, Saat berada di pesawat ada beberapa tugas TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan yang harus dilakukan untuk membantu tugas TKHI dalam memberikan pelayanan antara lain yaitu, memberikan pengobatan kepada jemaah haji yang sakit di pesawat dan mencatat di buku kesehatan., memantau jemaah haji beresiko tinggi, membantu TKHI untuk menginformasikan kepada Puser apabila ada jemaah haji gawat atau meninggal dunia di pesawat, merawat jemaah haji yang sakit di pesawat., mencatat jemaah haji yang perlu berobat ke

---

<sup>119</sup> *Ibid*, 18.

Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Jeddah/Madinah (laporan penerbangan).<sup>120</sup>

Akan tetapi hasil wawancara yang telah penulis lakukan beberapa waktu lalu dengan TPHI, TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan tidak menjalankan tugasnya sama sekali selama berada di Pesawat.

c. Penyelenggaraan pelayanan di Tanah Suci

Selain memberikan pelayanan kesehatan selama di tanah air dan pesawat TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan juga bertanggung jawab atas kesehatan jamaah haji selama di tanah suci, TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan melakukan pelayanan selama di Makkah dan Madinah.<sup>121</sup>

Di Makkah sebenarnya ada beberapa pelayanan yang harus diberikan yaitu, bersama TPHI meminta kepada makhtab untuk mendapatkan tempat/ruangan pelayanan kesehatan jamaah haji, memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji selama di Makkah, merujuk jamaah haji sakit yang tidak dapat ditangani di kloter ke BPHI/RSAS, meningkatkan pemantauan dan penyuluhan kesehatan kepada jamaah haji, menyiapkan obat-obatan/alat kesehatan untuk kebutuhan di Arafah dan Mina, mengobati penderita dan memantau keadaan jamaah haji mengenai kemungkinan Kejadian Luar Biasa (KLB), merdasarkan tugas yang harus di jalankan TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan tidak ada satupun tugas yang dilakukan oleh TPHD pelayanan kesehatan.

TPHD pelayanan Kesehatan juga berkewajiban memberikan Pelayanan Kesehatan selama di Madinah tetapi dari hasil wawancara dengan pihak yang di tentukan tidak ada TPHD yang membantu petugas TKHI selama di Madinah, dan sebenarnya ada beberapa tugas yang

---

<sup>120</sup> *Ibid*, 20.

<sup>121</sup> *Ibid*, 24.

harus di kerjakan selama di Madinah antara lain, membantu TKHI melapor kepada majmu'ah untuk mendapatkan tempat/ruang pelayanan kesehatan jemaah haji bersama TPHI dan petugas Sektor, membantu mengadakan kunjungan berkala ke kamar-kamar (tempat akomodasi) jemaah haji untuk pemantauan kondisi kesehatan jemaah haji, membantu memberikan penyuluhan kesehatan tentang musim dingin, frosblite, makanan bergizi, minum, kesehatan lingkungan dan menjaga kondisi kesehatan, mengadakan pengamatan penyakit pada jemaah haji dan meningkatkan kewaspadaan terhadap KLB, memantau kesehatan jemaah haji terutama jemaah haji resiko tinggi.

Dari tugas TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan, TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatanlah yang sama sekali tidak banyak terlihat tugasnya selama di pesawat dan tanah suci hal itu tidak terlepas dari jumlah TPHD ruang lingkup pelayanan kesehatan yang jumlahnya sangat sedikit, dimana TPHD di Jawa Timur yang jumlahnya dua ratus lebih TPHD, TPHD pelayanan kesehatan mempunyai jumlahnya yang sangat sedikit dimana jumlahnya hanya 12 orang saja dan hal ini sangat berbanding terbalik dengan TPHD ruang lingkup pelayanan umum dan pelayanan ibadah yang jumlahnya hampir 100 orang lebih.

## **B. Dampak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Terhadap Tugas dan Fungsi TPHD**

Penyelenggaraan ibadah haji selalu menyita perhatian publik di Tanah Air. Proses persiapannya yang panjang, kuantitas massa yang demikian besar serta keterlibatan berbagai instansi baik pemerintahan maupun swasta menjadikan penyelenggaraan ibadah haji sebagai seremoni yang menarik perhatian seluruh bangsa. Walaupun ibadah haji pada hakikatnya merupakan ibadah personal, namun dalam pelaksanaannya tidak terhindarkan bersifat kolosal, dan oleh sebab itu hadirnya peran pemerintah dan pihak-pihak terkait merupakan suatu keniscayaan mengingat pentingnya perlindungan

terhadap jemaah haji serta kelancaran proses ibadah haji tersebut, dari Tanah Air hingga ke Saudi Arabia dan kembali lagi ke Tanah Air.<sup>122</sup>

Istilah haji sendiri menurut Bahasa (*lughowy*) ialah berniat kepada sesuatu yang dimuliakan. Pengertian haji secara makna (*maknawy*) yaitu pekerjaan yang khusus yang dikerjakan pada waktu yang tertentu, dan tempat yang tertentu untuk tujuan yang tertentu. Dalam kitab Fiqh alHajj (Ibn Taimiyyah) disebutkan pengertian haji secara bahasa yaitu al-qasd artinya berhajat atau berkehendak. Adapun menurut syara' artinya berhajat mengunjungi Baitullah alHaram untuk mengerjakan ibadah sebagai kewajiban terhadap perintah Allah.<sup>123</sup> Hal senada ditemukan juga dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang pada Pasal 1 menjelaskan bahwa ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.

Terkait dengan bimbingan pada dasarnya dilakukan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, selama perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Bimbingan tersebut dilakukan oleh petugas yang memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Meskipun demikian dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji, masyarakat kerap mengkritisi berbagai pelayanan termasuk profesionalitas petugas. Beragam permasalahan yang ditemui dalam penyelenggaraan ibadah haji (khususnya pembinaan ibadah oleh petugas haji), antara lain: tidak adanya kode etik pelayanan publik, kurangnya jumlah pembimbing bagi jemaah, banyak petugas kloter yang cenderung lebih mementingkan dirinya sendiri dibandingkan dengan kepentingan kloter.

Profesionalitas TPHD menjadi perhatian masyarakat yang dinilai dan dirasa belum maksimum. banyak diketahui publik keberadaan TPHD dalam

---

<sup>122</sup> Nuri Al Amin, *Determining the academic Use of Social Media with Technology Acceptance Models*, (NFC IEFER Journal of Engineering and Scientific Research, 2017), 145.

<sup>123</sup> Anik Farida, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), 35.

kloter jemaah haji, yang sebagian hanya diisi orang-orang yang dekat penyelenggara pemerintah daerah. Cara-cara rekrutmen petugas daerah ini ditengarai masih pada tataran formalitas, tidak seperti rekrutment petugas Haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama yang memprioritaskan kompetensi calon petugas itu. Hal itu terjadi karena penentuan calon petugas daerah itu menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dengan parameter dan indikator yang telah di tetapkan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, mengamanatkan bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah harus berasaskan:

- a. syariat;
- b. amanah;
- c. keadilan;
- d. kemaslahatan;
- e. kemanfaatan;
- f. keselamatan;
- g. keamanan;
- h. profesionalitas;
- i. transparansi; dan
- j. akuntabilitas.

TPHD yang di harapkan mampu bersinergi dan membantu tugas memberikan pelayanan bersama dengan TPHI, TPIHI, TKHI dan segenap panitia penyelenggaraan ibadah haji di tanah air maupun di tanah suci tidak banyak berperan TPHD ini dalam memberikan pelayanan kepada jamaah atau memberikan bantuan kepada petugas kloter.

Terlepas dari ruang lingkup pelayanan yang di berikan sesuai kriteria, seharusnya TPHD mampu memberikan pelayanan kepada jamaah haji tanpa melihat sub job yang di embannya, seharusnya TPHD mampu bekerja dan memberikan pelayanan ke pada jamaah haji dengan baik dan mampu mengkoordinasikan hal-hal yang di luar ruang lingkup pelayanannya

bersama dengan TPHI, TPIHI maupun TKHI agar pelayanan kepada jamaah berjalan dengan baik.

Konsekuensi diundangkannya Undang-Undang No.8 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah, Menteri Agama dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler mengatur lebih lanjut mengenai peran dan fungsi TPHD. Dalam peraturannya panitia penyelenggara ibadah haji daerah memiliki kewajiban sebagai berikut:

1. Pelayanan transportasi jemaah haji

Pelayanan transportasi kepada jemaah haji meliputi transportasi dari Embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan pemulangan ke tempat Embarkasi asal di Indonesia.

2. Pelayanan Konsumsi dan Akomodasi

Pelayanan akomodasi harus memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan akses ke dan dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjidil Nabawi di Madinah, dan kesehatan serta peraturan Pemerintah Arab Saudi. Konsumsi harus memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia.

3. Perlindungan Jemaah Haji

Perlindungan kepada jemaah haji terdiri atas perlindungan:

- a. WNI di luar negeri
- b. Hukum
- c. Keamanan, dan
- d. Jiwa, kecelakaan, kesehatan dalam bentuk asuransi

Dari hasil analisis peran atau pengaruh TPHD dalam penyelenggaraan ibadah haji ada atau tidak adanya TPHD penyelenggaraan Ibadah Haji tetap berjalan dengan baik, karena pada dasarnya, pelayanan ibadah haji di berikan oleh TPHI, TPIHI, dan TKHI, sehingga dengan adanya petugas tersebut Pelayanan ibadah haji tetap di berikan tanpa menunggu pelayanan dari TPHD.

TPHD yang di harapkan mampu bekerja mendorong terselenggaranya Ibadah haji lebi baik dan mampu memerikan bantuan kepda petugas kloter dan di harapkan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan ibdah haji malah tidak berjalan. Kurangnya atau tidak berjalannya TPHD menurut penulis tidak terlepas dari hasil rekrutmen TPHD yang hanya sebatas formalitas saja, dimana TPHD yang terpilih adalah orang-orang yang mempunyai relasi dengan pejabat daerah tidak jarang pula petugas TPHD yang berangkat adalah orang-orang yang mempunyai jabatan atau kedudukan di daerah tersebut.

Sebagai perpanjangan pemerintah daerah TPHD bekerja mendorong terselenggaranya proses ibadah haji berjalan dengan maksimal. Sebagai gambaran umum dari aktifitas TPHD diawali dari sebelum keberangkatan jemaah sampai dengan kepulangan ke tanah air.

Dari gambaran kegiatan tersebut di atas terlihat bahwa aktifitas yang dilakukan oleh TPHD berpusat pada, pertama, upaya memastikan bahwa layanan terhadap jemaah haji yang diberikan oleh pemerintah, melalui petugas di tiap kloter bisa berjalan dengan lancar. Kedua, TPHD tidak melakukan kerja kerja koordinatif dengan petugas haji lainnya untuk memastikan agenda, jadwal dan tahapan ibadah yang akan di jalankan oleh jemaah bisa berjalan dengan baik. Ketiga, TPHD juga memiliki fungsi layanan dan advokasi pada jemaah. Dalam beberapa kasus TPHD menjadi tempat bertanya dan sentra informasi untuk jemaah haji Indonesia. Keseluruhan aktifitas tersebut kemudian di laporkan kepada Gubernur melalui bagian KESRA Provinsi.

Hal tersebut sebagai bentuk tanggungjawab dan profesionalitas TPHD selama menjadi petugas haji. Laporan TPHD secara umum berisi jurnal kegiatan yang dilaksanakan setiap hari mulai dari keberangkatan sampai dengan kepulangan. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan tugas TPHD pra-embarkasi, di embarkasi, tugas di pesawat (Keberangkatan), di Madinah (Kedatangan) di Madinah (Pra-Makkah) di Makkah (pra-wukuf) di Armuzna

(Arafah, Muzdalifah, Mina) di Makkah (pasca wukuf) di Jeddah (Kepulangan) tugas di pesawat (kepulangan).

TPHD memiliki dua kewajiban atau tugas diantaranya operasional dan integratif. Kewajiban operasional berkaitan dengan kesediaan untuk patuh terhadap standar kerja yang telah ditetapkan, melaksanakan tugas dan fungsi TPHD, dan membuat laporan pelaksanaan tugas. Sedangkan persoalan koordinatif meliputi upaya menjalankan tugas sebagai petugas, dan keharusan berkoordinasi dengan petugas kloter lainnya. Kewajiban tersebut disertai dengan pemberian hak bagi TPHD, meliputi:

1. Biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) Bagi TPHD yang di biaya Oleh APBD
2. Pelatihan anasik Haji
3. Pakaian seragam dan perlengkapan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Sementara itu, terdapat beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan oleh petugas haji daerah selama menjalankan tugasnya antara lain:

1. Tidak diperbolehkan membawa suami/istri/keluarga;
2. Tidak diperbolehkan membawa barang-barang yang dilarang oleh Pemerintah Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia
3. Tidak diperbolehkan meninggalkan Makkah dan Madinah di Arab Saudi sebelum berakhirnya masa tugas kecuali untuk kepentingan dinas.
4. Tidak Diperbolehkan Pindah kelompok terbang (kloter) atau meninggalkan jamaah Haji Asal daerahnya untuk bergabung dengan kelompok terbang daerah lain.

Sedangkan untuk sanksi atas pelanggaran diberikan sanksi berupa pencabutan kedudukan sebagai anggota atau petugas haji daerah dan diwajibkan mengganti semua biaya yang dikeluarkan oleh daerah paling lambat 30 hari setelah tiba di tanah air serta sanksi administrasi sesuai peraturan kepegawaian. Untuk detail pelaksanaan sanksinya ditetapkan oleh gubernur.<sup>124</sup>

---

<sup>124</sup> Noerhidayat, *Wawancara*, Kantor Gubernur Jawa Timur, 29 Agustus 2021.

Keberadaan TPHD pada dasarnya di diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima, memang mempunyai peran yang cukup penting, sebab hal itu merupakan bagian dari upaya pemerintah meningkatkan layanan pada jemaah haji Indonesia. Selain berbagai kegiatan TPHD yang telah sesuai dengan tupoksinya sebagai pihak yang memastikan perjalanan jemaah haji dalam beribadah lancar, TPHD juga tidak luput dari berbagai kritik dan catatan selama melaksanakan tugasnya.

Pertama, keberadaan TPHD selama ini masih menggunakan kuota yang disediakan oleh Kementerian Agama dengan jumlah yang cukup besar. Jumlah yang besar tersebut belum di ikuti dengan kinerja yang cukup baik dari sebageian TPHD.<sup>125</sup> Masih banyak di antara petugas TPHD yang belum memahami dengan baik tugas dan kewajibannya, sehingga banyak diantaranya kemudian memerankan diri sebagai bagian dari jemaah secara umum yang dilayani oleh petugas lainnya.

Kedua, dalam banyak kasus petugas TPHD terutama pembimbing ibadah belum memiliki kemampuan yang cukup mumpuni untuk membimbing jemaah. Akibatnya keberadaan TPHD justru membebani petugas kloter yang berasal dari Kementerian Agama.

Semestinya rekrutmen TPHD yang dilakukan oleh Pemerintah daerah bersama dengan Kementerian Agama dapat lebih selektif sehingga petugas daerah yang menjadi bagian tim petugas daerah dapat melaksanakan tugasnya dengan solid dan berkompeten. Dengan harapan dapat melayani jemaah dengan maksimal. Secara Normatifnya TPHD dalam pelaksanaan tugasnya yang menjadi dasar analisis penulis di atas, dapat di lihat berdasarkan lokasi dalam pelaksanaan tugas dan berdasarkan lingkup pelayanannya.

Salah satu permasalahan yang dikeluhkan oleh jemaah haji adalah masih terdapatnya beberapa petugas kloter/TPHD yang menyertai jemaah

---

<sup>125</sup> Departemen Agama RI, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Penyelenggaraan Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2009), 31.

haji yang kurang menguasai akan tugas dan fungsinya, serta kurang memiliki kompetensyang baik dibidang managerial, teknis, personal, maupun operasional. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji kurang maksimal. Oleh karena itu, untuk memenuhi tugas dan fungsi petugas kloter/TPHD yang menyertai jamaah haji di kloter tersebut, perlunya disusun pedoman rekrutmen dan seleksi petugas haji Daerah, pelatihan dan pengendalian serta penilaian kerja.

Dimana dalam hal ini petugas kloter yang terdiri dari Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), mereka adalah orang yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap seluruh jamaah haji dalam satu kelompok terbang/kloter, yang melayani urusan dalam bidang administrasi dan manajerial/yang dianggap sebagai ketua kloter. Kemudian Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), mereka ialah petugas yang membantu ketua kloter dalam urusan ibadah/pembimbing ibadah. Serta Tim Kesehatan haji Indonesia (TKHI), merupakan dokter/paramedis yang juga ikut menyertai calon jamaah haji Indonesia yang melayani urusan dalam bidang kesehatan. Sedangkan TPHD (Tim Pemandu Haji Daerah) dan TKHD (Tim Kesehatan haji Daerah) adalah petugas yang ditetapkan oleh Gubernur/Bupati/Walikota untuk membantu tugas TPHI dan melayani jamaah daerah masing-masing, TPHD dalam bidang pelayanan umum dan TKHD dalam bidang pelayanan kesehatan.<sup>126</sup>

Demikian juga peran pemerintah daerah dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai koordinator antara jamaah haji dan kementerian agama sebagai pelaksana, daerah sebagai pelaksana seleksi dan menetapkan petugas yang menyertai jamaah haji dari unsur daerah (TPHD/TKHD), termasuk dalam penyediaan APBD untuk petugas dan transport jamaah calon haji dari daerah asal ke embarkasi.<sup>127</sup> Pelatihan petugas TPHD dengan kurikulum

---

<sup>126</sup> Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2009), 6.

<sup>127</sup> Kementerian Agama RI, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji, Studi Kasus Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2016), 31.

yang bertujuan mengarah kepada kemampuan managerial dan koordinasi dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada jamaah haji dan bimbingan, kemudian meningkatkan kemampuan teknis dan medis yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan bagi jamaah haji, dan peningkatan kinerja petugas TPHD untuk mewujudkan petugas yang berdedikasi, petugas yang bertanggung jawab, serta petugas yang berakhlak mulia.

Pembekalan petugas TPHD selama ini dianggap belum sepenuhnya dilakukan secara terstruktur. Karena lebih banyak penyampaian materi dari pada praktik di lapangan dan diskusi penyelesaian kasus. Kegiatan pembekalan bagi petugas TPHD belum mencerminkan pada pendidikan karakter yang dapat melahirkan komitmen untuk melayani dengan sepenuh hati. Sebagai upaya alternatif dan solusinya, diharapkan dengan adanya pembekalan petugas TPHD dapat mengurangi suatu kesenjangan antara pengetahuan dan keterampilan untuk lebih memahami posisi tugas TPHD dan tanggung jawabnya.<sup>128</sup> Setelah dilakukan pembekalan, pada tahapan penempatan petugas TPHD hendaknya disesuaikan dengan kemampuan di bidangnya sesuai hasil seleksi, karena ujian seleksi selama ini tidak mengarah pada tes penempatan. Juga beban tugas masing-masing.

Terkait dengan penempatan petugas TPHD yang lebih efektif adalah sebagai berikut:<sup>129</sup>

1. Berdasarkan alokasi usul dan permintaan dari calon petugas TPHD, sepanjang pimpinan instansi pengirim konsisten sesuai kualifikasi yang diminta
2. Perubahan usul penempatan, dapat mempertimbangkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki petugas TPHD setelah selesai pembekalan.

---

<sup>128</sup> Kementerian Agama RI, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji, Studi Kasus Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2016), 67.

<sup>129</sup> Kementerian Agama RI, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji, Studi Kasus Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2016), 68.

Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) merupakan tim yang diberi tugas untuk membantu Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Pelayanan yang diberikan oleh TPHD bersifat menunjang kinerja dari TPHI, TPIHI, dan TKHI. Dalam bidang pelayanan umum TPHD membantu kinerja TPHI dalam memberikan pelayanan baik yang dilakukan di tanah air, pesawat, maupun tanah suci. TPHD dalam pelayanan pelaksanaan ibadah kepada jamaah haji membantu tugas, tanggungjawab, dan fungsi dari TPIHI. Pelayanan kesehatan merupakan tugas TKHI yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD), TKHD merupakan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) yang memiliki tugas khusus untuk membantu TKHI dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tugas dan fungsi Tim Pemandu Haji dalam penyelenggaraan ibadah haji dalam pelaksanaannya sering terjadi tumpang tindih. Menurut penulis untuk terwujudnya efektivitas kinerja pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan ibadah haji TPHD yang bertugas membantu memberikan pelayanan umum, pelayanan ibadah, dan pelayanan kesehatan harus memiliki SOP yang jelas. SOP ini dibutuhkan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dan fungsi dalam membantu melakukan pelayanan kepada jamaah haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) merupakan tim yang diberi tugas untuk membantu Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Pelayanan yang diberikan oleh TPHD bersifat menunjang kinerja dari TPHI, TPIHI, dan TKHI. Dalam bidang pelayanan umum TPHD membantu kinerja TPHI dalam memberikan pelayanan baik yang dilakukan di tanah air, pesawat, maupun tanah suci. TPHD dibentuk untuk membantu kinerja Tim Penyelenggara Ibadah Haji dalam memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Peran Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dalam memberikan bantuan pelayanan kepada TPHI, TPIHI, dan TKHI dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada jamaah haji, dalam beberapa bidang TPHD pelayanan umum dan pelayanan ibadah serta pelayanan keasehatan, sudah melakukan tugasnya berupa membantu pembagian paspor dan living cost, membantu melaksanakan bimbingan manasik, serta membantu jamaah untuk melaksanakan wukuf di arafah, dan memandu jamaah selama di madinah untuk berziarah kemakam nabi, pelayanan itu diberikan

selama di tanah air hingga ke tanah suci. Dampak dan konsekuensi dari Undang-undang nomer 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tim Haji Daerah (TPHD) kepada jamaah haji dinilai tidak berjalan hal ini dikarenakan masih banyaknya tumpang tindih tugas dan fungsi TPHD dengan petugas kloter seperti TPHI, TPIHI, TKHI membuat banyaknya TPHD tidak menjalankan tugasnya hal ini dikarenakan tugas-tugas yang dilakukan oleh TPHD sudah dilakukan oleh petugas Kloter. Hal ini diakibatkan dari ketidak jelasan regulasi yg terdapat dalam undang-undang nomer 8 tahun 2019 tentang tugas dan fungsi TPHD, sehingga hal ini mengakibatkan TPHD tidak mengetahui tugas dan fungsinya.

## **B. Saran**

Pentingnya Undang-undang nomer 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang di dalamnya terdapat pelayanan ibadah haji yang diberikan oleh Tim Pemandu Haji Daerah, Agar pelayanan Ibadah haji yang diberikan oleh TPHD berjalan maksimal maka penulis menyarankan bahwa;

1. Menteri Agama dalam melakukan seleksi Tim Penyelenggara Ibadah Haji haruslah memberikan regulasi yang jelas, baik dari segi kualifikasi maupun persyaratan calon Tim Penyelenggara Ibadah haji. Regulasi yang jelas diperlukan agar dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji para jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai syariat, dan terwujudnya kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.
2. Dengan Banyaknya kuota yang di gunakan oleh TPHD alangkah tepatnya jika Kementrian Agama Merubah kuota TPHD dengan menambah petugas Ibadah Haji untuk menuju terselenggaranya penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan Mabruur.

3. Pemerintah Provinsi dalam penyelenggaraan ibadah haji memiliki kewenangan dalam merekrut TPHD tahun 2019 selaku tim yang membantu Tim Penyelenggara Ibadah Haji dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi dalam penelitian ini khususnya Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk bias membentuk regulasi dan pengaturan yang jelas terkait alur rekrutmen TPHD dan melakukan rekrutmen sesuai regulasi yang telah di buat.
4. Prosedur pendaftaran calon petugas haji daerah TPHD/TKHD perlu disosialisasikan lebih meluas kepada masyarakat.
5. TPHD dalam menjalankan tugasnya Haruslah sesuai dengan standar operasional yang diterapkan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji. Hal tersebut perlu menjadi perhatian dan konsen kepada TPHD agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dan fungsi, agar terwujudnya kinerja yang efektif dan efisien.

### **C. Penutup**

Demikianlah skripsi yang berjudul “Tim Pemandu Haji daerah (TPHD) dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Studi Kasus Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Jawa Timur” yang dapat penulis selesaikan sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan di dalamnya terdapat banyak kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Amin. 2012. *Studi Agama Normativitas Atau Historitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Amin, Nuri Al. 2017. *Determining the academic Use of Social Media with Technology Acceptance Models*. NFC IEFER Journal of Engineering and Scientific Research
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 2008. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Departemen Agama RI. 2009. *Petunjuk Penyiapan Petugas Haji Indonesia*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Departemen Agama RI. 2009. *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji Studi Kasus Penyelenggaraan Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi*. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Fahham, Achmad Muchaddam. 2015. Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Hajj: Problems And Its Solution. Jurnal Kajian Vol. 20 No. 3
- Farida, Anik. 2020. *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Litbangdiklat Press
- Kementerian Agama RI. 2016. *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji, Studi Kasus Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji
- Margono, S. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Moleong, Lexy. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosda Karya
- Muhajir, Ahmad and Dessy Nursusiani. 2021. Perbaiki Perekrutan Pembimbing Haji Daerah, *Harian Nasional*, accessed September <http://www.harnas.co/2018/09/20/perbaiki-perekrutan-pembimbing-haji-daerah>.

- Nashrullah, Hanif. 2021. Kemenag Nyatakan Telah Rekomendasikan Tim Pemandu Haji Daerah. *Antara Jatim*, last modified 2018, accessed February 22, 2021, <https://jatim.antaranews.com/berita/267782/kemenag-nyatakan-telah-rekomendasikan-tim-pemandu-haji-daerah>.
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari. 2005. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nidjam, Achmad and Alatief Hanan. 2014. *Manajemen Haji*. Jakarta: Nizam Press
- Permana, Fuji. 2019. Pengamat: Petugas Haji Bertugas Jangan Sambil Berhaji. *Republika.Co.Id*. <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnalhaji/19/05/19/plbnhj385-pengamat-petugas-haji-bertugas-jangan-sambil-Berhaji>.
- Prabowo, M. Shidqon . 2014. Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Litigasi* 15, no. 1
- Raya, Ahmad Thib and Siti Musdah Mulia. 2003. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam* Jakarta: Prenada Media
- Subagyo, Joko P. 2014. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suratman dan Philips Dillah. 2015. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta
- Yusni, Muhammad Ali. 2015. Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 3, Nomor 1
- Yusuf, Ali. 2019. Sistem Perekrutan Petugas TKHI Dinilai Sudah Tak Efektif. *Ihram.Co.Id*. <https://ihram.co.id/berita/plbemu384/sistem-perekrutan-petugas-tkhi-dinilai-sudah-tak-efektif>.
- Yusuf, Nasir. 2014. *Problematika Manasik Haji*. Bandung: Pustaka

## LAMPIRAN

### A. Foto Wawancara

Foto Wawancara Bapak Mahsun Zain kasi bina Umrah dan Haji Khusus Kemenag Provinsi Jawa Timur di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Jawa Timur



Foto Wawancara dengan Ibuk Eliyana Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kemenag Provinsi Jawa Timur di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Jawa Timur



Foto Wawancara dengan Bapak Noerhidayat biro kesejahteraan rakyat pemerintah provinsi Jawa timur di Lingkungan Kantor Gubernur Jawa Timur



Foto Wawancara dengan Bapak Ahmad Allaudin Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Arab Saudi di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Jawa Timur



Foto Wawancara dengan Bapak Yusuf Staf PHU Kementerian Agama Kab Mojokerto di Lingkungan Kementerian Agama Kab Mojokerto



Foto Wawancara dengan Bapak Ayik Staf PHU Kementerian Agama Kab Bojonegoro di Lingkungan Kementerian Agama Kab Bojonegoro



Foto Wawancara dengan Ibu Nuning Khusnul Mila Panitia PPIH provinsi Jawa Timur di Lingkungan Asrama Haji Embarkasi Surabaya



Foto Wawancara dengan Ibu Rini Mustikasari Tim Ferivikasi Visa dan Dokumen Haji provinsi Jawa Timur di Lingkungan Asrama Haji Embarkasi Surabaya



Foto Wawancara dengan Bapak Muhammad Musfiqon Tim Pemandu Haji Indonesia di Lingkungan Kementerian Agama



Foto Wawancara dengan Bapak Abdul Wahab Tim Pemandu Ibadah Haji Indonesia di Lingkungan rumah kediaman



Foto Wawancara dengan Bapak Nur Himawan Jamaah Haji Surabaya Di Lingkungan Rumah Kediaman



Foto Wawancara dengan Ibuk Nevi Aulia Jamaah Haji Surabaya Di Lingkungan Rumah Kediaman



Foto Wawancara dengan Bapak Karsono Jamaah Haji Surabaya Di Lingkungan Rumah Kediaman



Foto Wawancara dengan Bapak Hariadi Jamaah Haji Sidoarjo Di Lingkungan Rumah Kediaman



Foto Wawancara dengan Bapak Sugiarto Jamaah Haji Gresik Di Lingkungan Rumah Kediaman



## **B. Draf Wawancara**

Draf Wawancara Untuk Kementerian Agama provinsi Jawa Timur, biro Kesejahteraan Rakyat provinsi Jawa Timur, kementerian Agama Kab / kota

1. Bagaimana fungsi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji?
2. Bagaimana struktur Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
3. Siapa yang membentuk Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?

4. Siapa Yang menetapkan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
5. Apa Saja Kualifikasi untuk menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
6. Apakah ada Syarat khusus untuk menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
7. Apakah dalam Pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur ada seleksinya?
8. Apa dasar dalam pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
9. Bagaimana Mekanisme Pembentukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
10. Bagaimana tugas dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji?
11. Apa kewenangan dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan ibadah haji?
12. Apa hak yang didapatkan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur saat melaksanakan tugasnya?
13. Apa kewajiban yang harus di lakukan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
14. Bagaimana pelaksanaan pelayanan haji yang dilakukan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di tanah Air. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
15. Bagaimana pelaksanaan pelayanan haji yang dilakukan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Tanah Suci. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
16. Bagaimana pelaksanaan pelayanan haji yang dilakukan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Pesawat. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayana Kesehatan)

17. Bagaimana bentuk dan pola koordinasi yang dilakukan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dengan berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan haji?
18. Bagaimana bentuk dan pola koordinasi antar Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelaksanaan pelayanan haji?
19. Bagaimana bentuk dan sistem pelaporan kinerja Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan haji?
20. Bagaimana bentuk dan sistem evaluasi terhadap kinerja Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan haji?
21. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam mengawasi kinerja Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelayanan haji?
22. Apakah Selama ini proses perekrutan Tim Pemandu Haji Daerah Mengalami Kendala yg serius?
23. Bagaimana menurut anda tentang isu orang-orang yang dekat dengan pemerintahan saja yang bias menjadi / mengetahui informasi tentang perekrutan Tim Pemandu Haji Daerah?
24. Apakah Menurut ada selama ini Tim pemandu Haji Daerah Memberikan Pengaruh Pelayanan Terhadap penyelenggaraan ibadah haji?
25. Apakah bila Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Di hapuskan atau di Ganti dengan petugas yang lain akan berdampak pada pelayanan Haji?

Draf Wawancara Untuk Tim pemandu Haji Daerah

1. Bagaimana tugas anda Selama Menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam memberikan pelayanan ibadah haji?
2. Apa kewenangan Anda Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam memberikan pelayanan ibadah haji?
3. Apa hak yang anda dapatkan selama menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur ?

4. Apa kewajiban yang harus lakukan Saat menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur?
5. Pelayanan Apa Saja Yang Anda Berikan Saat Menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di tanah Air. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
6. Pelayanan Apa Saja Yang Anda Berikan Saat Menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Tanah Suci. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
7. Pelayanan Apa Saja Yang Anda Berikan Saat Menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Pesawat. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
8. Bagaimana bentuk dan pola koordinasi yang anda lakukan Saat Menjadi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dengan berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan haji?
9. Bagaimana bentuk dan pola koordinasi antar Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur dalam pelaksanaan pelayanan haji lainnya?

Draf wawancara Untuk petugas Kloter ( TPHI, TPIHI, TKHI)

1. Pelayanan Apa Saja Yang di Berikan Oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di tanah Air. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
2. Pelayanan Apa Saja Yang Berikan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Tanah Suci. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
3. Pelayanan Apa Saja Yang Berikan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Jawa Timur? Selama Di Pesawat. (Pelayanan Umum, Pelayanan Ibadah, Pelayanan Kesehatan)
4. Bagaimana Pola Koordinasi Yang Di bangun Antara TPHD dengan Petugas Kloter ?

Draf wawancara Untuk Panitia PPIH Arab Saudi

1. Bagaimana pola koordinasi antara TPHD dengan Petugas kloter dan Panitia PPIH arab Saudi
2. Tugas Apa saja Yang di berikan Oleh TPHD Selama berada di Tanah Suci.
3. Apakah Tugas TPHD dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Mempunyai Pengaruh Terhadap Pelayanan Kepada Jamaah ?

Draf wawancara Untuk Panitia PPIH Embarkasi

1. Bagaimana Pola Koordinasi TPHD dengan Panitia PPIH selama di embarkasi
2. Tugas Apa saja Yang Telah di lakukan TPHD selama di Embarkasi
3. Apakah Tugas TPHD dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Mempunyai Pengaruh Terhadap Pelayanan Kepada Jamaah ?

Draf wawancara Untuk Tim ferivikasi Visa dan Dokumen Haji

1. Bagaimana Ferivikasi Dokumen TPHD saat Pendaftaran
2. Apakah Syarat-Syarat Yang Harus Di penuhi TPHD selama ini sudah seseuai dengan regulasi ?
3. Apakah ada pemalsuan data TPHD selama Ini ?

Draf wawancara Untuk Jamaah Haji

1. Apakah Anda tahu apa itu Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)?
2. Bentuk Pelayanan Seperti apa yang di Berikan oleh Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Selama Di Tanah Air, Tanah Suci Dan di Pesawat?
3. Bagaiman pola Koordinasi Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) Dengan Petugas lain yang anda ketahui?
4. Apakah Anda tau kewajiban Tim Pemandu Haji Daerah?
5. Apakah Anda tau tugas & Kewenangan dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)?

## **RIWAYAT HIDUP**



Mohammad Yahya Ubaidillah Rahman lahir di kota Blora, Provinsi Jawa Tengah lahir pada tanggal 17 Maret 1996. Penulis lahir dari pasangan Moc Cholil dan Suci Jarwati dan merupakan anak kelima dari enam bersaudara. Tempat tinggal asal penulis di Desa Mojowetan Rt 07 Rw 02 Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 1 Mojowetan Kecamatan Banjarejo Blora dan lulus pada tahun 2008, Pada tahun yang sama melanjutkan pada Madrasah Tsanawiyah Ma'arif 1 Blora lulus pada tahun 2011. Dan melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Blora di Kota Blora dan lulus pada tahun 2014. dan dengan motivasi dan keinginan untuk terus belajar penulis memutuskan Untuk melanjutkan ke Perguruan tinggi, dan pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang di Fakultas Syari'ah dan Hukum pada jurusan Ilmu Hukum.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi serta keinginan untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.