

**PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI LAYANAN IMIGRASI DENGAN
DITERAPKANNYA *MECCA ROAD (FAST TRACK)* DI EMBARKASI
SOLO DONOHUDAN**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU)



Disusun Oleh:

AF'IDATUN NISA'

2101056075

**MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN WALISONGO SEMARANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

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

PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSYAH

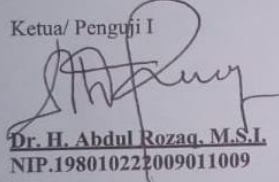
TUGAS AKHIR: SKRIPSI

Persepsi Petugas Haji Mengenai Layanan Imigrasi dengan Diterapkannya *Mecca Road (Fast Track)* di Embarkasi Solo Donohudan

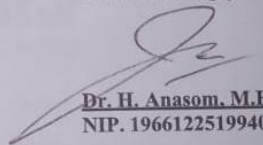
Disusun Oleh :
Af'idatun Nisa'
2101056075

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 14 April 2025 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Susunan Dewan Penguji

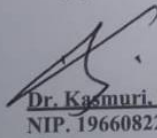
Ketua/ Penguji I


Dr. H. Abdul Rozaq, M.S.I.
NIP.198010221009011009

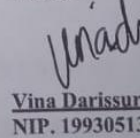
Sekretaris/ Penguji II


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

Penguji III


Dr. Kasnuri, M.Ag.
NIP. 196608221994031003

Penguji IV


Vina Darissurayva, M.App.Ling
NIP. 1993051322020122006

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal Mei 2025

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

NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

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

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Munaqosah

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Af'idatun Nisa'
NIM : 2101056075
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan umroh
Judul : Persepsi Petugas Haji Mengenai Layanan Imigrasi
dengan Diterapkannya Mecca Road (Fast Track) di
Embarkasi Solo Donohudan

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikumb. Wr. Wb

Semarang, 22 Maret 2025

Pembimbing

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

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Af'idatun Nisa'

NIM : 2101056075

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

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

Semarang, 06 Mei 2025

Penulis



Af'idatun Nisa'

NIM.2101056075

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah robbilalamin, segala puji dan syukur penulis penjatkan kehadiran Allah SWT atas karunianya dan limpahan nikmat iman, islam, dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Persepsi Petugas Haji Mengenai Layanan Imigrasi dengan Diterapkannya Mecca Road (Fast Track) di Embarkasi Solo Donohudan”** ini dengan sebaik yang penulis bisa. Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat perolehan gelar sarjana pada program studi Manajemen Haji dan Umroh, fakultas dakwah dan komunikasi, uin walisongo semarang.

Ucapan terimakasih penulis berikan sebanyak-banyaknya kepada semua pihak terkait yang telah memberikan dukungan, bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam bentuk apapun hingga memberikan dampak besar kepada penulis dan menghasilkan terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu dikempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar Aji, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Abdul Razaq, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. H. Anasom, M. Hum., selaku wali dosen sekaligus dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Segenap staff yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Teristimewa kedua orang tua penulis, Bapakku tercinta Hartono dan ibuku tersayang Amin, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus dalam mendidik dan membesarkan penulis dan senantiasa mendoakan penulis disetiap langkah yang penulis tempuh hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Saudara tersayang penulis, Nia, Febri, Fadhil, dan Taqi. Yang selalu men support dan memberikan dukungan kepada penulis.

8. Pihak Asrama Donohudan, Kanwil Jateng, dan beberapa narasumber yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia membantu kelancaran penelitian penulis.
9. Teman-teman kontrakan, teman-teman asrama, dan teman-teman MHU yang sudah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran hingga penulis mampu dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Seluruh pihak yang ikut membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tidak bisa memberikan balasan apapun selain ucapan terimakasih yang tiada batas dan iringan doa semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan yang telah diberikan dan dicatat sebagai amal shaleh. Penulis menyadari *tiada gading yang tak retak*, sehingga kritik dan saran akan sangat membantu untuk perbaikan penulisan kedepannya. Semoga penulisan skripsi ini bisa diambil manfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Haji dan Umrah.

Semarang, 20 Maret 2025

Af'idatun Nisa'

NIM. 2101056075

PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur kepada Allah SWT dan sholawat kepada Rosulluah SAW. Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, banyak gangguan, halangan, dan kendala yang tentunya penulis jumpai dalam menjalani proses ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu ada dalam hidup penulis dalam kondisi apapun, orang-orang yang penulis sayangi dan cintai dalam hidup penulis. Orang-orang yang memberikan doanya, dan memberikan seluruh limpahan kasih sayang untuk keberhasilan perjuangan penulis, yaitu:

1. Diri sendiri yang mau berjuang dari jatuh dan bangkit lagi menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
2. Kedua orang tua saya Bapak Hartono dan Ibu Amin Mursiti yang selalu mendoakan anaknya dan memberikan dukungan selalu dalam proses pembuatan skripsi.
3. Adik-adik saya Nia, Febri, Fadhil, dan Taqi yang telah memberikan dan menjadi penyemangat hidup penulis.

Semoga segala kebaikan-kebaikan yang telah diberikan kepada saya dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan kita dikumpulkan di syurga-Nya kelak. Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan doa terbaik untuk kalian. Aamiin.

MOTTO

طُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

"Dan tiada keberhasilanku kecuali dengan pertolongan Allah."
(QS. Hud: 88)

ABSTRAK

Af'idatun Nisa' (2101056075), Persepsi Petugas Haji Mengenai Layanan Imigrasi dengan Diterapkannya *Mecca Road (Fast Track)* di Embarkasi Solo Donohudan.

Ibadah haji merupakan ibadah dengan kompleksitas tinggi dengan melibatkan beberapa pihak serta proses administrasi yang cukup panjang, salah satunya adalah proses pemeriksaan imigrasi. Meskipun proses ini dinilai lancar, seringkali menyebabkan antrean panjang hingga menyebabkan terganggunya kenyamanan dari jamaah. Hal tersebut disebabkan karena proses pemeriksaan yang melibatkan sekian banyak jamaah dalam proses waktu yang relatif singkat, dengan adanya *fast track* sebagai sebuah layanan baru dalam proses pemeriksaan dokumen keimigrasian belum diketahui mengenai bagaimana persepsi petugas haji mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya *fast track*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi petugas haji tahun 2024 dari PPIH kloter, PPIH non kloter dan tenaga musiman dalam layanan *fast track*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data menggunakan wawancara sebagai pengumpulan data utama, terdiri dari petugas haji tahun 2024 yang terlibat dalam layanan *fast track*, ditambah dengan dokumentasi untuk memperkuat penelitian. Data primer berasal dari wawancara petugas haji, dan data sekunder berasal dari dokumen, arsip dan foto. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis menggunakan metode Miles dan Huberman dari reduksi data, penyajian data sampai dengan penarikan Kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi petugas haji dengan adanya *fast track* menghasilkan efisiensi pada kecepatan proses pemeriksaan keimigrasian, pengurangan antrean jamaah haji dan beban kerja petugas haji yang berkurang. Selain itu layanan *fast track* memberikan kepuasan, kenyamanan, ketenangan, dan tidak membebankan bagi jamaah haji, terutama jamaah haji lansia. Penelitian ini juga menemukan bahwa petugas juga memiliki tantangan berupa koordinasi dan kendala di bandara tujuan perjalanan ibadah haji.

Kata kunci: Persepsi, *Fast Track*, Layanan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
SURAT PERNYATAAN... ..	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ixx
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	5
D. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
E. METODE PENELITIAN.....	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Definisi Konseptual.....	10
3. Sumber dan Jenis Data	11
4. Teknik Pengumpulan Data	12
5. Uji Keabsahan Data.....	14
6. Teknik Analisis Data.....	14
F. SISTEMATIKA PENULISAN	16

BAB II	17
TEORI PERSEPSI PETUGAS HAJI TERHADAP LAYANAN IMIGRASI	17
A. PERSEPSI PETUGAS HAJI	17
B. PELAYANAN IMIGRASI	21
BAB III.....	27
PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI FAST TRACK DI ASRAMA HAJI	
EMBARKASI DONOHUDAN	27
A. PROFIL ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN	27
1. Sejarah Asrama Haji Embarkasi Donohudan.....	27
2. Tugas Pokok Dan Fungsi	27
3. Tujuan Pembangunan Asrama Haji Donohudan.....	28
4. Fasilitas Asrama Haji Dohohudan.....	29
5. Susunan Organisasi Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan	32
6. Pelaksanaan pelayanan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan	33
B. PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI LAYANAN IMIGRASI DENGAN	
DITERAPKANNYA <i>MECCA ROAD (FAST TRACK)</i>	36
BAB IV.....	53
ANALISIS PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI LAYANAN IMIGRASI DENGAN	
DITERAPKANNYA <i>FAST TRACK</i> DI EMBARKASI SOLO DONOHUDAN	53
A. ANALISIS PERSEPSI TERHADAP EFISIENSI PROSES IMIGRASI.....	53
B. ANALISIS PERSEPSI TERHADAP TANTANGAN YANG DIHADAPI.....	58
BAB V	60
PENUTUP.....	60
A. KESIMPULAN	60
B. SARAN.....	60
C. PENUTUP.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
Lampiran 1.....	67
Lampiran 2.....	69
Lampiran 3.....	70

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73
-----------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan <i>fast track</i> dan <i>non fast track</i> di Bandara Arab Saudi
--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Peta Asrama Haji Donohudan.....	
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Unit Pengelola Asrama Donohudan	
Gambar 3.3. Alur Keberangkatan Jamaah di Asrama Haji Donohudan	
Gambar 3.4. Alur Perpulangan Jamaah Haji Donohudan	
Gambar 3.5. Alur <i>Fast Track</i>	
Gambar 3.6. Layanan <i>Fast Track</i>	
Gambar 3.7. Jamaah tiba di Madinah	
Gambar 3.8. perbedaan <i>fast track</i> dan <i>non fast track</i> di Bandara Arab Saudi	

DAFTAR SINGKATAN

SAW	: Subhanahu Wata'ala
SWT	: Shollallahu Alaihi Wassalam
PHU	: Penyelenggaraan Haji Umroh
AHD	: Asrama Haji Donohudan
PPIH	: Panitia Penyelenggara Ibadah Haji
BPKAD	: Badan Pengelola Keuangan Aset Daerah
TKHI	: Tim Kesehatan Haji Indonesia
TPIHI	: Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia
TKHD	: Tim Kesehatan Haji Daerah
TPHI	: Tim Pemandu Haji Indonesia
TPHD	: Tim Pemandu Haji Daerah
PIHK	: Penyelenggara Ibadah Haji Khusus
PPIU	: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
PMA	: Peraturan Menteri Agama
KMA	: Keputusan Menteri Agama
UMKM	: Unit Usaha Mikro Kecil Menengah
PHL	: Pegawai Harian Lepas

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mobilitas manusia di zaman sekarang ini semakin luas, terbuka, dan tanpa batas. Relokasi manusia baik kelompok maupun individu dari satu tempat lokasi ke lokasi lain sudah semakin lumrah dilakukan. Hal tersebut tentu didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin maju dalam tiap harinya, semakin canggih dan akses transportasi yang semakin mudah didapat, ditambah lagi kebutuhan tiap orang yang memiliki kesibukan dan kepentingan masing-masing. Sehingga, membuat seseorang perlu mengadakan perjalanan baik dekat atau bahkan jauh sampai ke luar negeri.¹ Keluar masuk dengan tujuan masing-masing sudah lumrah dilakukan, begitu juga dengan salah satu ibadah yang diwajibkan kepada siapapun muslim yang mampu melakukan perjalanan ke *Baitullah*. Perjalanan ke *Baitullah* sudah pasti tidak berada di Indonesia akan membutuhkan akses lain sebagai sarana untuk mempermudah perjalanan umat islam ke *Baitullah*, yaitu dengan memanfaatkan teknologi dan transportasi yang ada seperti sekarang ini sehingga bisa mempermudah dalam menjalankan penutup dari lima rukun islam yaitu ibadah haji.

Haji merupakan peribadatan dengan tingkat kompleksitas, sangat butuh akan teknologi dan transportasi terbaru. Mayoritas orang muslim di Indonesia termasuk salah satu terbesar dalam dunia. Sehingga, dalam hal penyelenggaraan ibadah haji bukan hanya melibatkan satu negara tetapi dua negara, Indonesia dan Arab Saudi, tentunya harus memperhatikan aspek-aspek yang ada dalam hubungan dua negara tersebut.² Dalam melaksanakan haji, umat muslim dituntut untuk memenuhi syarat, rukun dan wajib haji. Sehingga, bukan hanya persiapan ibadah tapi juga kemampuan dan kesanggupan dalam beribadah. Maka, mampu yang terdapat dalam Q.S. Ali Imran ayat 97

¹ Nabila Umar Balbeid, and I. Nengah Suantra. "Dampak Diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia No 21 Tahun 2016 Tentang Bebas Visa Kunjungan Terhadap Tingkat Kriminalitas yang dilakukan oleh Orang Asing di Provinsi Bali." *Jurnal Kertha Semaya* 1.10 (2017): 1-15.

² Aryadi, and Patmawati, "Peran dan Fungsi Tour leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak." *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah* 1.1 (2020): 1-28.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا³
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. 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. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Potongan surat ini menegaskan bahwa pelaksanaan haji diwajibkan bagi mereka yang kuat dan sanggup atau mampu dalam segala aspek yang berhubungan dengan perjalanan haji, jasmani, rohani, perbekalan dirinya sendiri maupun keluarga yang akan ditinggalkan selama perjalanan haji.³ Konsep keamanan juga menjadi bagian dalam istithaah haji, dimana aman tidak ada gangguan dalam perjalanan, tidak khawatir terhadap jiwa, harta, kehormatan dan lain sebagainya. Maka dari itu, dokumen perjalanan menjadi salah satu komponen yang sangat krusial untuk keamanan jamaah haji.

Digitalisasi sudah memengaruhi semua hal termasuk juga ibadah haji yang menjadi rukun islam kelima. Semua umat dengan agama islam yang ada dari seluruh dunia berkumpul bersama dalam tempat dan waktu yang sama untuk menjalankan ibadah haji. Peningkatan kuota atau kapasitas orang dari tahun ke tahun menyebabkan banyaknya layanan baik akomodasi, logistik, ekonomi, transportasi dan keamanan semakin menjadi pelik. Oleh karena itu, akan selalu ada evaluasi dan inovasi baru tiap tahunnya.⁴ Digitalisasi dalam ibadah haji adalah langkah inovatif yang berasal dari pemerintah Arab Saudi dan Indonesia sebagai bentuk kolaborasi guna meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji, hal tersebut dilakukan dengan diterapkannya teknologi digital sebagai proses pelaksanaan haji agar lebih terorganisir dan efisien, baik waktu,

³ Gus Arifin *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah (Ed. Revisi)*. Elex Media Komputindo, 2018.

⁴ Nur Syamsiah, dan Syarifah Gustiawati Mukri, "Digitalisasi Pelayanan Haji: Smart Card Haji, Visa Resmi Menuju Ibadah Yang Sempurna." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024): 14-24.

tempat atau bahkan biaya.⁵ Digitalisasi dalam layanan haji yang bertujuan untuk mempercepat dalam proses imigrasi dan pengecekan dokumen perjalanan sebelum keberangkatan merupakan bagian dari proses pemanfaatan teknologi digital. Layanan imigrasi dengan diterapkannya *fast track* memang tergolong sebagai sebuah inovasi baru dan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, hal tersebut sangat berguna untuk meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan untuk calon jamaah haji sendiri. *Mecca road* atau *fast track* bertujuan untuk mengurangi masa tunggu pengecekan imigrasi di negara yang akan menjadi tempat ibadah umat islam seluruh dunia pada bulan Dzulhijjah bagi calon jamaah haji, sehingga apabila *mecca road* ini diterapkan di negara asal sebelum keberangkatan ke negara tujuan akan mengurangi waktu tunggu bagi calon jamaah haji asal Indonesia bagi bandara yang sudah terdapat layanan *fast track* ini.⁶

Orang yang bukan warga kebangsaan suatu negara dengan niat masuk ke wilayah negara tersebut harus mengikuti persyaratan yaitu memiliki dokumen lengkap yang sah berupa dokumen perjalanan. Dokumen perjalanan meliputi paspor, visa, dan surat izin tinggal. Menurut Pasal 48 Ayat 2 Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang 1 Keimigrasian yang berbunyi: "Izin tinggal diberikan kepada Orang Asing sesuai dengan Visa yang dimilikinya."⁷ Hal tersebut menegaskan bahwa visa sebagai dokumen resmi sebagai izin tinggal yang diterbitkan negara tujuan memiliki jenis dan kegunaan masing-masing. Sehingga dapat membantu pihak keimigrasian dalam mengelola kedatangan dan keberadaan orang asing di negara tersebut. Begitu juga dengan visa haji yang merupakan izin resmi yang diberikan pemerintah Arab Saudi kepada jamaah haji untuk keperluan ibadah haji di tanah suci. Proses pengajuan visa regular dilakukan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai lembaga resmi yang mengurus kelengkapan dokumen pengajuan visa sesuai dengan ketentuan dan

⁵ Nabilah Azzahra Farras, *Efektivitas Digitalisasi Dalam Pengelolaan Dokumen Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Depok*. BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia (2023). Laporan Tahunan Pelayanan Haji dan Umroh

⁷ Resnu Dhanu Putra "Penegakan Hukum Pidana Terhadap Imigran atas Penyalahgunaan Izin Keimigrasian Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian di Kalimantan Barat." *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura* 4.3 (2016).

syarat yang berlaku, sehingga visa ini merupakan hal yang sangat krusial bagi perjalanan ibadah haji.⁸

UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 3 mengenai tujuan dari Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat, juga Pasal 41 mengenai Menteri bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada Jamaah Haji dan petugas haji sebelum, selama, dan setelah Jamaah Haji dan petugas haji melaksanakan Ibadah Haji.⁹ Kemenag RI menjalin relasi kerja sama dengan Arab Saudi dalam inovasi *fast track* mengacu pada pembinaan, pelayanan, perlindungan jamaah haji sebagai bentuk komitmen melayani tamu Allah dengan pelayanan prima baik sebelum, selama dan setelah pelaksanaan ibadah haji secara cepat, efektif, dan efisien.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 397 tahun 2024 tentang Bandar udara pemberi layanan *mecca road* dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 1445 H 2024 M.¹⁰ Layanan *mecca road* digunakan untuk percepatan dalam proses layanan imigrasi, sebagai sebuah inovasi baru ini perlu dianalisis dan diteliti lebih lanjut apakah program tersebut sudah berjalan efektif, terutama dari sudut pandang petugas haji sebagai orang yang terlibat dalam proses tersebut. Penggunaan *mecca road* ini juga menghadirkan tantangan dalam hal teknis yang dihadapi baik jamaah atau petugas dalam menjalankan peran mereka masing-masing, mudah atau sulit prosedur dan kebijakan imigrasi yang diterapkan dalam praktiknya.

Embarkasi Solo Donohudan dipilih sebagai lokasi dalam penelitian layanan *fast track* karena Embarkasi Solo menjadi salah satu lokasi baru yang menerapkan *mecca road* yang sebelumnya sudah ada di Bandara Soekarno-Hatta dan Juanda. Hal tersebut menunjukkan bukti bahwa pemerintah berkomitmen dalam rangka meningkatkan kualitas

⁸ “Kemenag Tegaskan Berhaji Harus Miliki Visa Haji.” Haji Dan Umrah, haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-tegaskan-berhaji-harus-miliki-visa-haji. Diakses 09 Oktober 2024.

⁹ UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

¹⁰ “Keputusan Menteri Agama Nomor 397 Tahun 2024 Bandar Udara Pemberi Layanan Mecca Road Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1445H/2024 M.” Haji Dan Umrah, haji.kemenag.go.id/v5/detail/article-13. Accessed 22 Nov. 2024.

pelayanan berupa efisiensi waktu dan mempercepat proses keberangkatan.¹¹ Lokasi yang strategis dengan jumlah jamaah yang mencakup wilayah Jawa Tengah dan DIY dan jumlah jamaah yang signifikan, haji tahun 2024 mengusung tema “Haji Ramah Lansia.” Maka, *fast track* ini merupakan salah satu layanan yang dapat mendukung dalam upaya menyukseskan tema tersebut. Dukungan infrastruktur dari Bandara Adi Soemarmo juga telah siap dalam layanan *fast track* tahun 2024 sehingga menunjukkan kesiapan bandara untuk pelayanan tersebut.

B. RUMUSAN MASALAH

Selaras dengan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana persepsi petugas mengenai pelayanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* di Embarkasi Solo Donohudan tahun keberangkatan 2024?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari adanya penelitian terkait dengan judul di atas adalah terjawabnya maksud dan keinginan yang akan dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui persepsi petugas haji mengenai pelayanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* di Embarkasi Solo Donohudan tahun keberangkatan 2024. Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini bisa diperuntukan sebagai bahan referensi, rujukan atau bahan bacaan bagi penelitian selanjutnya khususnya dibidang haji.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Embarkasi

- 1) Memberikan bahan masukan bagi pihak embarkasi berupa informasi dalam rangka evaluasi dan perbaikan untuk tahun kedepannya dalam pelayanan *fast track* di Embarkasi Solo Donohudan.
- 2) Memaksimalkan layanan yang sudah diberikan oleh pihak Arab Saudi dalam layanan *fast track* sebagai langkah inovatif untuk mempercepat proses imigrasi.

b. Bagi Petugas

¹¹ “Perdana, Jemaah Haji Embarkasi Solo Nikmati Layanan Fast Track.” Haji Dan Umrah, haji.kemenag.go.id/v5/detail/perdana-jemaah-haji-embarkasi-solo-nikmati-layanan-fast-track. Diakses 09 Oktober 2024.

- 1) Memberikan pengetahuan dan memperluas pengalaman mengenai pelayanan yang harus diberikan kepada jamaah mengenai dampak dari adanya *fast track*.
 - 2) Mengoptimalkan dari layanan sebelumnya setelah adanya *fast track* sehingga meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan.
- c. Bagi Jamaah
- Memberikan kemudahan bagi jamaah karena diterapkannya *fast track* dalam layanan imigrasi.
- d. Bagi Peneliti
- 1) Memperluas dan mengembangkan pengetahuan maupun wawasan bagi peneliti dalam persepsi petugas haji mengenai pelayanan visa dengan diterapkannya *fast track* di Embarkasi Solo Donohudan.
 - 2) Memberikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang sudah di dapatkan di bangku perkuliahan dalam penuangan pikiran ke dalam tulisan yang diteliti oleh penulis.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan tujuan yang sudah ditulis oleh penulis dari beberapa sumber yang ada, penulis menemukan skripsi yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai sebuah perbandingan dan menghindarkan penulis dari segala bentuk *plagiarism* dalam penulisan skripsi ini. dan adapun tinjauan pustaka sebagai berikut.

Pertama, Penelitian berjudul “Digitalisasi Pelayanan Haji: Smart Card Haji, Visa Resmi Menuju Ibadah Yang Sempurna” yang dilakukan tahun 2024 oleh Nur Syamsiah dan Syarifah Gustiawati Mukri. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi digital mempengaruhi pengalaman jamaah haji dan proses pelaksanaan ibadah secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan studi literatur atau kepustakaan, yaitu serangkaian langkah untuk mengumpulkan data pustaka, membaca dan mencatat, dan mengelola bahan penelitian. Penelitian ini membahas bagaimana penggunaan kartu pintar untuk digitalisasi ibadah haji hadir sebagai cara inovatif untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi ibadah haji. Fokus artikel ini yaitu pada bagaimana teknologi digital dapat mengubah cara ibadah dilakukan serta memaksimalkan efisiensi secara keseluruhan, dengan penekanan khusus pada penggunaan kartu pintar sebagai alat utama untuk

mengelola identitas dan data jamaah haji.¹² Persamaan dalam penelitian ini terletak pada tema dan tujuan dari diterapkannya sebuah inovasi baru dengan pemanfaatan teknologi. Sedangkan, perbedaannya terletak pada ruang lingkup yang akan diteliti

Kedua, Penelitian berjudul “Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah” tahun 2024 oleh Sri Wulan Wahyuni, Ade Irma Imamah. Studi ini membahas haji dan umroh, yang merupakan ibadah ritual yang dilakukan oleh setiap muslim ketika mereka berada di Mekkah dan Madinah. telah datang era di mana semua telah terhubung ke internet dan teknologi digital. Salah satunya adalah melakukan haji dan umroh. Pelayanan haji dan umroh sekarang juga menggunakan teknologi sebagai upaya untuk mempermudah para jamaah dalam administrasi dan mendapatkan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan Simak catat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan platform nusuk dalam meningkatkan pelayanan haji dan umroh.¹³ Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki tujuan untuk peningkatan layanan dan penggunaan teknologi dalam layanan yang akan diberikan kepada jamaah. Sedangkan, perbedaannya terletak pada obyek yang akan diteliti

Ketiga, Penelitian berjudul “Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023” tahun 2024 oleh Nurul Maulinda, Muhammad Faishal Hidayat. Bahasan dalam penelitian ini yaitu inovasi kepemimpinan dalam pengelolaan visa Haji dan Umroh melalui studi kasus penerapan e-visa pada tahun 2023 kualitatif dengan metode studi kasus adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu melalui pengumpulan data sekunder dari literatur terkait. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-visa secara signifikan meningkatkan efisiensi proses pengajuan visa, mengurangi waktu pemrosesan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas sistem. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa inovasi kepemimpinan yang efektif dalam pengelolaan visa dapat membawa perubahan positif yang signifikan, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan infrastruktur, edukasi

¹² Nur Syamsiah.

¹³ Sri Wulan Wahyuni and Ade Irma Imamah, "Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024): 1-13.

teknologi, dan penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Penerapan e-visa diharapkan dapat menjadi model untuk inovasi serupa di sektor publik lainnya.¹⁴

Keempat, penelitian Berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru oleh Yuliana Lestari tahun 2019. Mengenai kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji dan umroh). Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan alat pengumpulan data berupa survei. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai t hitung (7, 302) > t tabel (2, 035) dengan nilai signifikan yang dihasilkan (0, 000) masih berada dibawah 0,05.¹⁵ Persamaan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari sebuah layanan terhadap kepuasan jamaah haji. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek yang akan diteliti.

Kelima, penelitian berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku” oleh Abu Said Loekman Tamheryaan dkk tahun 2023. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. Ditemukan dalam penelitian ini mengenai 1). Pelayanan administrasi, seluruh kebutuhan administrasi Jemaah haji terutama lansia dipermudah oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Maluku. (2). Akomodasi telah disiapkan sepenuhnya oleh pihak Kanwil Kemenag Maluku yakni Gedung asrama haji yang ada di Desa Waiheru dengan jumlah 120 kamar dan 673 tempat tidur dan di dalam satu tempat tidur bisa menampung 6 hingga 7 orang Jemaah haji. (3). Pelayanan Kesehatan selalu dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku kepada seluruh Jemaah haji dan yang lebih diprioritaskan adalah para lanjut usia dan yang berkebutuhan khusus.¹⁶ Penelitian ini memiliki kesamaan membahas mengenai konteks pelayanan haji dan meningkatkan pengalaman dan kepuasan jamaah. Sedangkan, perbedaannya terletak pada fokus dan variabel penelitian.

¹⁴ Nurul Maulinda and Muhammad Faishal Hidayat, "Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024): 25-32.

¹⁵ Yuliana Pujilestari, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.

¹⁶ Abu Said Loekman Tamheryaan dkk, "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Jurnal Ilmiah Global Education* 5.2 (2024): 858-872.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian membutuhkan metode yang sesuai sehingga bisa sistematis, terencana dan terstruktur. Metode penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, definisi konseptual, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan masalah yang diteliti belum cukup jelas dan belum ada data yang sesuai mengenai masalah yang akan diteliti. Metode penelitian kualitatif adalah dengan mendeskripsikan dan menjelaskan kejadian sesungguhnya, keadaan maupun perilaku seseorang di obyek penelitian sehingga diperoleh bukti dan kebenaran sesuai fakta lapangan yang ada secara lengkap dalam bentuk narasi. Dimana nantinya penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai dampak yang dihasilkan dari pelayanan visa dengan menggunakan *mecca road* atau jalur *fast track* di Embarkasi Solo Donohudan.

Metode kualitatif sangat berguna untuk menemukan data yang lebih mendalam artinya adalah data yang dihasilkan mengandung arti data yang sebenarnya, penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mendalami kedetailan data yang akan diteliti sehingga karakteristik yang dihasilkan dari metode kualitatif ini adalah terbuka dan akan ditemukan lebih dari satu pendapat atau pandangan, sesuai dengan fenomena permasalahan yang benar terjadi hingga akan lebih terpusat dan mendalam sesuai dengan masalah penelitian.¹⁷

Alasan dari peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan jenis data yang dikumpulkan dari penelitian bersifat data deskriptif-kualitatif yang meliputi data tulisan, perkataan dan dokumen yang berasal dari narasumber dan informan yang dapat dipercaya dari awal sampai dengan akhir proses penelitian. Sehingga karakteristik dari penelitian menurut Nasution adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data yang digunakan adalah keadaan sebenarnya atau *natural setting*.
- b. Peneliti adalah merupakan alat untuk mengumpulkan data terkait penelitian atau peneliti berperan aktif sekaligus pemeran utama dalam penelitian

¹⁷ Djam'an and Aan Komariah. "Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. 7." *Bandung: Alfabeta* (2017).

- c. Sangat deskriptif
- d. Mementingkan proses maupun produk, artinya selama melakukan penelitian bukan hanya memperhatikan hasil penelitian tapi juga memperhatikan bagaimana sesuatu itu bisa terjadi.
- e. Mengutamakan data langsung, artinya data yang diperoleh peneliti secara langsung.
- f. Triangulasi, berarti melakukan pengecekan secara berkala mengenai data-data yang diperoleh, mengenai kebenaran dan keabsahan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain.¹⁸

Penulis juga akan lebih menerapkan kepada pendekatan deskriptif evaluative, yaitu mendeskripsikan dan atau menggambarkan fenomena masalah yang ada secara lebih dalam mengenai prosedur yang sudah berjalan atau evaluasi dari apa yang sudah dilakukan dalam bentuk teks maupun tulisan sehingga dapat menentukan nilai manfaat dari praktik yang sudah dilakukan.¹⁹ Penelitian ini bisa dikatakan evaluative karena evaluasi merupakan bagaimana seseorang menilai mengenai program-program atau kegiatan yang sudah dilakukan dan dijalankan sesuai dengan prosedur awal perencanaan. Seperti yang penulis paparkan mengenai tujuan dari masalah penelitian yaitu untuk mengetahui dampak kemudahan pelayanan visa dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* bagi petugas dan calon jamaah haji di Embarkasi Solo Donohudan tahun keberangkatan 2024, jadi penelitian ini termasuk dalam penelitian evaluative.

2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam setiap variabel adalah:

- a. Persepsi Petugas: Ini dapat mencakup efisiensi kerja, beban kerja, tingkat kepuasan kerja, dan umpan balik dari petugas terkait pengalaman mereka dengan sistem baru.

¹⁸ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 32-33.

¹⁹ R Dimas Widya Putra, and R. P. N. Indradjati. "Studi Deskriptif–Evaluatif Bentuk Tipologi Kawasan (Pembelajaran Dari Kota Surabaya)." *Jurnal Pengembangan Kota* 9.2 (2021): 124-142.

- b. Layanan Imigrasi: Ini mencakup semua aspek yang berkaitan dengan proses pengurusan visa, seperti waktu pengolahan, kejelasan prosedur, dan aksesibilitas layanan.
- c. *Mecca road (Fast Track)*: Penetapan dan penerapan *Makkah Route* sebagai sistem pelayanan, termasuk fitur-fitur khusus yang membedakannya dari proses sebelumnya.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data merupakan asal-usul mengenai bagaimana data-data ditemukan untuk dapat mengidentifikasi fakta, informasi dan keterangan yang diperoleh selama proses penelitian untuk tujuan pemecahan masalah dari rumusan masalah untuk mengungkapkan gejala dan fenomena yang ada. pada penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu seperti yang dikemukakan oleh Arikunto, sumber data yang berasal dari *person, place dan paper*.²⁰

Person, merupakan sumber data yang diperoleh dari data berupa tulisan hasil jawaban lisan melalui teknik pengumpulan data wawancara dan sumber utama data dalam penelitian ini adalah petugas dan jamaah haji tahun keberangkatan 2024 di Embarkasi Solo Donohudan. *Place*, merupakan sumber data yang berarti tempat atau keadaan yang ada di lapangan, baik berupa keadaan diam atau bergerak, dalam penelitian ini yang menjadi obyek dalam penelitian yaitu lingkungan keadaan dan kondisi yang ada di Embarkasi Solo. *Paper*, merupakan sumber data yang menyajikan data-data yang diperoleh dari arsip dokumen yang berhubungan dengan petugas dan jamaah dalam topik yang sesuai dengan penelitian.

b. Jenis Data

Jenis data pada umumnya memiliki dua macam, yaitu kualitatif dan kuantitatif, fokus penulis lebih kepada jenis data pada data kualitatif untuk melakukan analisis.

1) Data kuantitatif

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 114.

Data kuantitatif merupakan informasi data yang diperoleh dalam kategori angka, data kuantitatif bisa diolah menggunakan rumus-rumus matematika atau statistik.

2) Data kualitatif

Data kualitatif merupakan informasi data yang didapatkan dalam bentuk kata-kata atau verbal, data kualitatif diperoleh dari teknik wawancara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian penulis menerapkan teknik pengumpulan data yang luas dan mendalam. Maka upaya yang dilakukan penulis adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering dilakukan oleh penelitian dalam metode penelitian kualitatif. Wawancara berarti dialog, percakapan, interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh pewawancara dan orang yang diwawancara dengan maksud mendapatkan informasi dari narasumber mengenai topik yang sedang dibahas bersama. Wawancara bisa dilakukan apabila peneliti sudah menemukan isu yang dibahas dalam penelitian dan penelitian berkeinginan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dari narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai bidang yang akan diteliti.²¹

Penulis mewawancarai pihak siapa saja dalam bidang yang ada di embarkasi yang terlibat dalam proses *fast track*. Teknik wawancara terbagi ke dalam menjadi beberapa jenis. Yaitu:

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur lebih mengacu kepada pewawancara yang sudah menyusun serangkaian pertanyaan seputar dengan pembahasan. Karakteristik dari wawancara terstruktur ini untuk pernyataan yang diajukan kepada narasumber lebih tertutup, karena pertanyaan yang diajukan bersifat tertulis sehingga harus sesuai dengan teks dan tidak dirubah atau ditambah selama wawancara berlangsung. Pewawancara dan narasumber juga berkomunikasi

²¹ Djam'an and Aan Komariah.

dengan informasi yang terbatas, terkesan formal dan kaku.²² Peneliti berkedudukan sebagai *interviewer*, mengajukan pertanyaan seputar dengan permasalahan penelitian, meneliti jawaban dari paparan narasumber, meminta penjelasan sesuai dengan draf pertanyaan, mencatat dan menggali lebih jelas mengenai pernyataan yang disampaikan oleh narasumber.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur, peneliti membuat instrumen pertanyaan tertulis yang telah direncanakan sebelumnya. Wawancara ini digunakan untuk menggali informasi dan mengetahui lebih dalam lagi mengenai dampak dari penerapan visa dengan menggunakan *fast track* di Embarkasi Solo Donohudan tahun keberangkatan 2024.

2) Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan lebih terbuka dalam pelaksanaannya, pewawancara sudah memiliki draf pertanyaan namun dapat menyesuaikan kembali jika muncul pertanyaan lagi selama wawancara berlangsung. Pewawancara dan narasumber akan lebih bebas dan penggalian informasi yang didapat juga akan lebih mendalam.²³

b. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses mencari data yang berbentuk tulisan, buku, transkrip, surat, dan berbagai bentuk dokumen lainnya. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk historis. Sehingga memperoleh dan memperkaya data serta meningkatkan validitas dan reliabilitas pada hasil penelitian. Dokumentasi dapat berupa foto, gambar, surat kabar, laporan, artikel, buku dan data digital.²⁴

²² Djam'an and Aan Komariah, 133.

²³ Lukman Nul Hakim, "Ulasan metodologi kualitatif: Wawancara terhadap elit." *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 4.2 (2013): 165-172.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 329.

5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada informasi temuan penelitian ini adalah dengan menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik menurut Sugiyono adalah prose pengumpulan dengan berbagai metode yang bervariasi untuk memperoleh informasi dari sumber yang sama.²⁵ Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara kepada petugas haji yang bekerja pada saat keberangkatan tahun 2024 terkait pandangan atau persepsi petugas mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road*. Kedua, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan bukti-bukti yang mendukung dengan penelitian.

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan suatu teknik yang melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber untuk memverifikasi informasi. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya.²⁶ Peneliti harus mengecek kembali mengenai data-data yang telah dianalisis untuk didiskusikan kepada pihak yang akan di wawancarai untuk dijadikan sebagai bahan informasi tambahan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data menurut Milles dan Hubbermant. Analisis model ini dikutip oleh Sugiyono memiliki tiga tahapan yakni *data reduction*, *data display*, dan *concluding drawing verification*.²⁷

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses dalam teknik analisis data yang harus dilalui sebagai langkah awal dalam pengolahan data-data yang sudah didapatkan sebelumnya, hal tersebut sangat berguna bagi penulisan hasil dan pembahasan

²⁵ Andarusni Alfansyur and Mariyani Mariyani. "Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5.2 (2020): 146-150.

²⁶ Andarusni Alfansyur, 149.

²⁷ Sugiyono, 218-220.

yang akan diolah sebagai data yang akan menjadi pertanyaan dari permasalahan penelitian. Data-data yang diperoleh harus diolah terlebih dahulu, penyaringan, dan menyederhanakan informasi dari data mentah pada perolehan saat pengumpulan baik itu menggunakan wawancara maupun dokumentasi.

Kumpulan data-data yang diperoleh dikumpulkan menjadi satu dan dipilah untuk bisa dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan peneliti dan diteliti apakah data tersebut masuk dalam kategori untuk analisis lebih lanjut atau perlu menghilangkan informasi yang tidak relevan dengan penelitian. Maka, peneliti akan lebih fokus pada aspek-aspek yang sesuai dengan tujuan penelitian.²⁸

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan aktivitas ketika data-data hasil reduksi tadi disusun dan akan menjadi sebuah kesimpulan. Penyajian data bisa berbentuk teks narasi yang diperoleh dari data lapangan saat melakukan pengumpulan data, bisa juga berbentuk bagan atau grafik. Sehingga, bisa memudahkan peneliti untuk melihat dan mengidentifikasi apakah informasi yang didapat sudah sesuai, atau ditemukan kekurangan data hingga kesimpulan yang dihasilkan kurang maksimal dan diperlukan analisis kembali.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini bukan berarti harus dilakukan diakhir setelah proses reduksi dan penyajian data saja, akan tetapi penarikan kesimpulan bisa dimulai dari awal saat proses pengumpulan data, fenomena-fenomena yang ada saat penelitian akan banyak ditemukan sehingga peneliti haruslah menulis dan memahami bagaimana kondisi di lapangan dan menarik kesimpulan sesuai dengan pemahaman penulis sebagai peneliti. Kesimpulan yang didapat saat penelitian terkadang belum terlalu jelas dan gamblang sehingga memunculkan banyak pertanyaan bercabang lainnya, dan akan terlihat jelas dan rinci saat peneliti sudah sampai di kesimpulan akhir penelitian sehingga bisa menjadi jawaban atas pertanyaan peneliti.

²⁸ Rony Zufirman, "Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3.2 (2022): 147-153.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika dalam kepenulisan ditujukan untuk memberikan penjelasan bagian pembahasan dari tiap-tiap bab dengan sistematis untuk menghindari kekeliruan saat proses penyusunan skripsi, sistematika kepenulisan juga berfungsi untuk memudahkan pemahaman akan rencana masalah yang akan dikupas dalam penelitian ini, adapun sistematika dalam kepenulisan ini adalah sebagai berikut:

Bagian pertama berisi halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, persembahan skripsi, motto, abstrak, daftar isi.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang membahas mengenai gambaran umum dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Berisi tentang landasan teori yang membahas tentang kerangka teori (teori yang relevan dengan penelitian), meliputi penjelasan terkait dengan persepsi petugas haji mengenai pelayanan imigrasi dengan adanya *fast track* di Embarkasi Donohudan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk juga pendekatan, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan mengenai penyajian hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh mengenai persepsi petugas dari pelayanan imigrasi dengan menggunakan *fast track* atau *mecca road* di Embarkasi Solo Donohudan.

BAB V : PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran-saran penelitian.

BAB II

TEORI PERSEPSI PETUGAS HAJI TERHADAP LAYANAN IMIGRASI

A. PERSEPSI PETUGAS HAJI

1. Pengertian Persepsi

Menurut Sarlito Wirawan, persepsi merupakan kemampuan seseorang dalam rangka mengorganisir apa yang diamati, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan dan memfokuskan. Sehingga, seseorang bisa memiliki pandangan yang berbeda meskipun fokus mereka sama.²⁹ Menurut Wikipedia persepsi merupakan kegiatan menyusun, mengenali, dan menafsirkan sebuah informasi untuk memberikan tentang gambaran dari pemahaman yang didapatkan. Persepsi meliputi beberapa organ indra yang ada dalam tubuh manusia, berupa penglihatan, pembau, pendengar, dan peraba.³⁰ Sedangkan Matlin menjelaskan bahwa persepsi merupakan sebuah kesan dari tiap individu yang didapatkan dari pengalaman langsung dari sebuah peristiwa yang terjadi dengan melibatkan sensasi dasar, yaitu kesan pertama seseorang mendapatkan sesuatu, penilaian dari sesuatu dari tiap masing-masing orang akan menimbulkan keragaman persepsi.³¹

Proses pembentukan persepsi bermula dari penangkapan terhadap rangsangan dari obyek yang akan diteliti melalui panca indra, setelah itu akan memberikan respon dan penilaian sesuai dengan obyek yang diamati, tahap selanjutnya adalah data yang diterima dari proses rangsangan respon tadi akan diseleksi untuk proses penerimaan atau penolakan data akan terbentuklah penafsiran data dari obyek yang diterima, sehingga terbentuk persepsi yang telah ditafsirkan melalui serangkaian proses mulai dari pengamatan sampai dengan penafsiran.³²

a. Faktor Pembentukan Persepsi

²⁹ Sarlito Wirawan Sarwono. "Psikologi ulayat." *Jurnal Psikologi Ulayat* 1.1 (2012): 10.

³⁰ "Persepsi." Wikipedia, *Wikimedia Foundation*, 19 Oct. 2023, id.wikipedia.org/wiki/Persepsi. Accessed 25 Nov. 2024.

³¹ Abdul Choliq, and Dibiayai Dengan Anggaran Dipa. "Tingkat kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di asrama embarkasi haji 2012."

³² Ben Fauzi Ranadhan. "Gambaran persepsi keselamatan berkendara sepeda motor pada siswa/i sekolah menengah atas di Kota Bogor tahun 2009." *Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia* (2009). Hal 7

Faktor yang mempengaruhi dari pembentukan persepsi menurut Stephen P. Robins ada tiga faktor:

- 1) Individu yang bersangkutan, merupakan kemampuan individu dalam menginterpretasikan tentang apa yang dilihat, hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh karakteristik dari setiap individu, seperti sikap, kepentingan, motif, pengalaman, pengetahuan dan harapan dari setiap individu.
- 2) Sasaran dari persepsi, merupakan apa yang akan menjadi obyek dari persepsi seseorang, bisa berupa orang, benda atau bahkan lingkungan peristiwa yang terjadi. Hal tersebut bisa membuat pengaruh terhadap persepsi tiap orang, hal tersebut akan membuat seseorang mengelompokkan benda, orang dan peristiwa sejenis sehingga tidak bercampur dengan kelompok lain.
- 3) Situasi, merupakan salah satu faktor pembentuk dari bagaimana persepsi bisa ada, dan membuat situasi bisa timbul dan menyebabkan persepsi.³³

b. Proses Terbentuknya Persepsi

Individu menerima rangsangan dari luar atau lingkungan, melakukan proses seleksi terhadap rangsangan yang diterima, mengelompokkan berdasarkan kebutuhan dari si penerima rangsangan, memberikan arti kepada rangsangan yang diterima, dan memberikan reaksi terhadap rangsangan yang diterima.³⁴ Rangsangan yang diterima akan diperoleh dari indra yang dimiliki tiap masing-masing individu terhadap objek yang diamati.

Proses persepsi memiliki dua versi³⁵, yaitu:

1) Proses Fisik

Proses adanya persepsi dimulai dari seseorang yang melihat suatu objek atau rangsangan yang akan menimbulkan respon sensorik dan melakukan pengolahan data pada otak atau lebih tepatnya pada syaraf sensorik yang memegang kontrol penuh pada kesadaran manusia, pada proses ini dikenal dengan proses fisiologis.

³³ Ben Fauzi Ranadhan, 8.

³⁴ Ebie Fickri. *Persepsi Dan Sikap Masyarakat Santri Pondok Pesantren Terhadap Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada Pondok Pesantren Bumi Sholawat di Lampung Tengah)*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2017: 26-27.

³⁵ Ebie Fickri, hal 26

2) Proses Psikologis

Pada otak atau syaraf sensorik akan terjadi proses pengolahan data yang mengakibatkan penerima pesan sadar terhadap apa yang dilihat, didengar dan diraba. Proses terbentuknya persepsi pada tiap individu maupun kelompok akan sangat bergantung pada perhatian individu yang ditunjukkan untuk dipersepsikan. Selain itu juga didukung dengan lengkap atau tidaknya data yang diperoleh ditambah dengan faktor-faktor persepsi yang lain hingga membentuk bagaimana kualitas persepsi yang dihasilkan.

2. Petugas Haji

Istilah "petugas" diambil dari kata "tugas" yang memiliki makna wajib dilakukan atau hal yang harus dilakukan. Sedangkan pengertian petugas adalah seseorang yang melakukan sesuatu untuk melakukan tugas.³⁶ Haji merupakan kegiatan yang disengaja untuk mengunjungi ka'bah. Jika istilah petugas dan haji digabungkan menjadi satu maka akan menjadi petugas haji. Pada Pasal 22 dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 membahas mengenai PPIH yang dibentuk oleh menteri terdiri dari PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi PPIH Embarkasi dan PPIH Kloter. Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengartikan petugas haji ialah petugas yang diangkat oleh Menteri Agama yang diberi tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi (Non Kloter), petugas yang menyertai jamaah haji (Kloter), dan tenaga musim.³⁷

Petugas haji menurut direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI dibagi menjadi tiga sub, yang pertama ada petugas kloter, kedua petugas non kloter, dan ketiga tenaga musiman. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Petugas haji yang menyertai jamaah haji (kloter)

- 1) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) merupakan petugas haji yang bertugas untuk menemani jamaah haji dalam aspek administrasi dan manajerial (ketua kloter).

³⁶ KBBI VI Daring, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/petugas. Accessed 23 Nov. 2024.

³⁷ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 343 Tahun 2024

- 2) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) merupakan petugas yang bertugas untuk membersamai jamaah dalam aspek bimbingan ibadah atau bisa disebut dengan pembimbing dalam hal ibadah manasik.
 - 3) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) merupakan petugas yang bertugas untuk membersamai jamaah dalam bidang kesehatan jamaah, mulai dari dokter, perawat, atau petugas kesehatan lain seperti ahli gizi, rekammedik dan lain sebagainya seputar dengan kesehatan.
 - 4) Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) merupakan petugas yang bertugas untuk membersamai jamaah dalam bidang pelayanan umum dan ibadah, TPHD ditetapkan oleh gubernur atau walikota daerah masing-masing.
 - 5) Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD) merupakan petugas yang bertugas untuk membersamai jamaah dalam bidang kesehatan yang ditetapkan oleh gubernur atau walikota daerah masing-masing.
- b. Panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH Non kloter)
- 1) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) merupakan petugas yang bertanggungjawab dalam bidang pelayanan kegiatan haji, mulai dari tingkat pusat, Arab Saudi dan embarkasi.
 - 2) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Pusat) merupakan petugas yang bertanggungjawab dalam bidang pelayanan kegiatan haji yang ditempatkan di Kementerian Agama Republik Indonesia.
 - 3) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Arab Saudi) merupakan petugas yang bertanggungjawab dalam bidang pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindunganjamaah haji di Arab Saudi. PPIH Arab Saudi ini berada di tiga tempat, yaitu Jeddah, Madinah dan Makkah.
 - 4) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Embarkasi) merupakan petugas yang bertanggungjawab dalam bidang pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindunganjamaah haji di embarkasi.
- c. Tenaga Musiman

Merupakan petugas haji yang direkrut dari mahasiswa Arab Saudi dan sekitarnya serta WNI yang berdomisili di Arab Saudi yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

B. PELAYANAN IMIGRASI

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir, upaya manusia untuk mempertahankan kehidupannya, manusia butuh akan pelayanan, untuk diri mereka sendiri atau bahkan pelayanan dari orang lain.³⁸ Menurut Atep Adya Brata, pelayanan mencakup semua bentuk usaha dalam menyediakan fasilitas untuk menjamin kepuasan calon pembeli atau pelanggan, baik sebelum maupun sesudah transaksi.³⁹ Pelayanan atau *service* diartikan sebagai tindakan usaha untuk kepentingan orang lain. Sedangkan secara umum pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan atau ditunjukkan kepada orang lain untuk memberikan suatu kepuasan kepada yang memerlukan, pelanggan, atau *customer* sehingga pelayanan ini sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴⁰ Pelayanan publik diartikan sebagai memberi layanan (melayani) kebutuhan seseorang dan atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi yang dibutuhkan sesuai dengan aturan, tata tertib dan cara-cara yang telah ditentukan oleh lembaga yang menaungi layanan tersebut. Pemerintah dalam artian sesungguhnya adalah sebagai pemberian layanan kepada masyarakat, sehingga mereka tidak bisa memberikan pelayanan terhadap diri mereka sendiri.

a. Tujuan Pemberian Layanan Publik

³⁸ Riris Katharina, *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021. Hal. 87

³⁹ Atep Adya Brat, *Bisnis dan Hukum Perdata dagas SMK*, (Bandung: Armico, 1999), hal. 93

⁴⁰ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2023.hal 21

Tujuan dari pemberian layanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pada umumnya, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pemberian layanan yang prima, hal tersebut bisa dibuktikan dengan:⁴¹

- 1) Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, sehingga layanan yang diberikan bisa memadai bagi yang membutuhkan dan mudah untuk dimengerti.
- 2) Akuntabilitas merupakan pelayanan yang bisa untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
- 4) Partisipatif merupakan pelayanan yang dapat memberikan peran dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
- 5) Kesamamaan hal merupakan pelayanan yang tidak memihak salah satu ras, agama, suku, golongan, struktur sosial dan lain sebagainya.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pemberian layanan dengan memperhatikan aspek keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik.⁴²

b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan:

- 1) Kualitas sumber daya manusia, menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor penting dalam pelayanan yang diberikan oleh pelanggan, Penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sekitar 84%.⁴³ Hal tersebut berarti semakin unggul kualitas sumber daya manusia yang bekerja dalam pelayanan tersebut semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan. Kinerja dari pegawai juga akan berdampak pada lembaga atau organisasi hingga berpengaruh kepada kepercayaan masyarakat bahkan institusi pemerintah.

⁴¹ Hayat, 88.

⁴² Hayat, 88.

⁴³ Christian Paul Raymond, Hatane Samuel, and Julianus Hutabarat, "Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)." *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* 1.1 (2015): 1-8.

- 2) Infrastruktur pendukung, sarana dan prasarana menjadi pendukung dari kualitas layanan sehingga bisa melaksanakan tugas pelayanan di dukung dengan infrastruktur yang memadai dan menghasilkan pelayanan yang efektif juga memuaskan pelanggan.
- 3) Teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dapat menjadikan layanan menjadi lebih cepat, efisiensi waktu, tenaga, dan lebih transparan. Teknologi juga membantu beberapa pihak yang terkait dalam layanan tersebut, mulai dari pengguna atau pemakai, pegawai, hingga administrasi yang lebih baik lagi.

2. Upaya Kementrian Agama dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada para jamaah haji, pemerintah dalam hal ini kementrian agama gencar melakukan perbaikan mutu layanan sejak tahun 2018. Hal tersebut merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik. Masyarakat islam yang bertambah banyak dilengkapi dengan pendaftaran haji yang semakin banyak tiap tahunnya membuat Indonesia menjadi jumlah jamaah terbanyak yang melakukan haji saat musim haji tiba. Banyaknya biro-biro baik itu PIHK maupun PPIU menjadi salah satu upaya pemerintah untuk memberikan kualitas layanan terbaik bagi jamaah, yaitu dengan memilih PPIU (penyelenggara perjalanan ibadah umroh) dan PIHK (penyelenggara ibadah haji khusus) yang sudah terakreditasi. Direktorat bina umroh dan haji khusus juga selalu memberikan pembenahan terhadap penyelenggaraan ibadah haji Indonesia terkait pembinaan dan pengawasan, hal tersebut akan sangat berguna bagi masyarakat untuk pemilihan biro di perjalanan ibadah haji mereka.⁴⁴

Peningkatan kualitas pelayanan juga dijelaskan dalam peraturan menteri agama nomor 14 tahun 2012 yang diubah dengan PMA nomor 29 tahun 2015 pasal 15 ayat 1, yaitu mengenai bimbingan kepada jamaah haji dari pemerintah baik sebelum keberangkatan, saat pelaksanaan dan setelah perjalanan haji, pemerintah berkewajiban memberikan hal tersebut untuk menciptakan kemandirian jamaah dan memperoleh kemabruran ibadah haji. Indeks kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan terus meningkat hingga tahun 2024 mencapai angka 88,20, hal tersebut menunjukkan dengan

⁴⁴ *Rencana strategis direktorat jenderal penyelenggaraan haji dan umroh 2024-2024*

angka tersebut indeks kepuasan jamaah terbilang sangat memuaskan. Meskipun kenyataannya di tahun 2023 sempat turun di angka 85,91 tapi masih terbilang sangat memuaskan, pada tahun 2024 terdapat inovasi baru yang disebut dengan formula 4-3-5,⁴⁵

Empat Perdana berupa empat layanan baru yang kali pertama muncul di haji tahun 2024 yaitu pertama, layanan *fast track* di tiga bandara Indonesia, Bandara Soekarno Hatta Jakarta, Bandara Juanda Surabaya dan Bandara Adi Sumarmo Solo. Kedua, diberikannya *full catering* kepada jamaah selama di Makkah, ketiga, adanya tambahan kuota haji sejumlah 20.000 untuk jamaah haji Indonesia. Keempat, adanya murur haji bagi jamaah haji dengan resiko tinggi dan jamaah haji lansia, hal tersebut membuat kepadatan jamaah di muzdalifah berkurang dan jamaah haji lansia maupun risti akan sangat terbantu dengan kebijakan ini. **Tiga pengembangan Ekosistem Potensi Ekonomi Haji** berupa pengeksploaran bumbu-bumbu yang ada di Indonesia untuk dikirim bagi jamaah haji selama musim haji, pengiriman daging, dan pemberian makanan siap saji dalam layanan catering bagi jamaah haji, pemenuhan kebutuhan makanan bagi jamaah haji merupakan upaya pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan catering jamaah sekaligus pemenuhan citra rasa nusantara. **Lima Inovasi Haji** berupa pengalihan rekrutmen petugas haji melalui system digital, penggunaan aplikasi kawal haji yang berguna bagi pemberian ruang kepada jamaah untuk pengajuan terhadap keluhan dan kendala selama proses perjalanan ibadah haji sehingga masalah yang timbul akan lebih cepat tertangani dan teratasi, safari wukuf dengan perispaan dan pelayanan yang lebih matang dari tahun sebelumnya, penggunaan IPS (International Patient Summary) berisikan mengenai riwayat kesehatan jamaah secaradari riwayat penyakit sebelum sampai dengan alergi dan vaksinasi, penyederhanaan proses tunda atau batal haji yang akan sangat berguna untuk optimalisasi kuota haji.⁴⁶

⁴⁵ "Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2024 88,20, Sangat Memuaskan." Haji Dan Umrah, haji.kemenag.go.id/v5/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan. Accessed 27 Feb. 2025.

⁴⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia. "Hadiri Evaluasi dan Tasyakur Bin Ni'mah, Kasi PHU Sampaikan Skema 435 yang Diterapkan Kemenag di Tahun 2024." Kementerian Agama Kabupaten Pangandaran, 2024, pangandaran.kemenag.go.id. Accessed 10 Mar. 2025.

3. Imigrasi

Menurut Sihar Sihombing, istilah imigrasi berasal dari bahasa belanda *immigratie*, dan dalam bahasa latin *immigrate*. Dalam bahasa inggris disebut *immigration* yang terdiri dari dua kata yaitu *in* dan migrasi, *in* berarti masuk atau dalam dan migrasi yang berarti pindah, datang, masuk atau boyong.⁴⁷ Menurut UU nomor 2011 tentang keimigrasian pasal 1 keimigrasian adalah segala hal yang berkaitan dengan kegiatan kebijakan, dan peraturan yang mengatur orang asing yang memasuki, berada dan keluar dari wilayah Indonesia.⁴⁸ Menurut Wijayanti imigrasi berasal dari bahasa latin *migration* yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat negara lain, *Immigratio* dalam bahasa latin mempunyai makna perpindahan penduduk dari suatu negara ke negara lain untuk menetap di negara yang dituju.⁴⁹

Menurut pasal 1 ayat 4 peraturan menteri hukum dan HAM No 29 tahun 2021 tentang visa dan izin tinggal yaitu Tempat Pemeriksaan Imigrasi merujuk pada lokasi di pelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas, atau tempat lain sebagai titik pusat masuk dan keluar Wilayah Indonesia. Fungsi dari keimigrasian adalah sebagai bagian dari urusan pemerintahan negara, sarana penegakan hukum, keamanan negara dan sebagai upaya untuk pembangunan dari kesejahteraan masyarakat.⁵⁰ Dalam operasionalnya peran keimigrasian memiliki tiga fungsi, yaitu:

- a. Fungsi pelayanan masyarakat, merupakan fungsi keimigrasian yang akan memberikan pelayanan prima dalam hal keimigrasian, baik kepada WNI, maupun WNA.
- b. Fungsi keamanan, merupakan fungsi keimigrasian sebagai izin masuk ke luar wilayah negara. Disebut demikian karena imigrasi merupakan pintu masuk pertama dan terakhir, kedatangan dan keberangkatan orang menuju ke suatu negara atau masuk ke suatu negara.

⁴⁷ Jazim Hamidi and Charles Christian. *Hukum Keimigrasian bagi orang asing di Indonesia*. Sinar Grafika, 2021.

⁴⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

⁴⁹ Adella Amira dan Dyah Tjaturrini. "Penerjemahan Brosur Layanan Keimigrasian Berbahasa Mandarin Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Yogyakarta." *Jurnal Vokasia* 1.2 (2021): 9-18.

⁵⁰ Soedjono, Juli Prastyorini, and M. M. Indriana Kristiawati. *Kepabeanan, Imigrasi, Karantina Dan Logistik Internasional*. Scopindo Media Pustaka, 2023. Hal 39

- c. Fungsi penegakan hukum, merupakan fungsi kemigrasian untuk memberikan batasan aturan bagi orang yang masuk ke wilayah negara yang ingin dituju, sehingga jika ada permasalahan mengenai identitas palsu, penyalahgunaan visa dan lain sebagainya bisa diproses sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia. Tanda keluar warga indonesia merupakan dokumen perjalanan yang diberikan oleh petugas imigrasi bagi individu yang berencana melakukan perjalanan internasional, dalam pasal 13 disebutkan bahwa setiap orang yang keluar dari wilayah indonesia haruslah memenuhi persyaratan yang berlaku seperti memiliki dokumen perjalanan (paspor) yang masih berlaku, seorang yang akan keluar wilayah indonesia juga harus tidak dalam daftar pencegahan dan nama tersebut ada dalam daftar penumpang.⁵¹

⁵¹ Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia

BAB III

PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI FAST TRACK DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN

A. PROFIL ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN

1. Sejarah Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Asrama haji donohudan terletak di Daerah Ngemplak, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah, memiliki luas $\pm 8,7$ ha yang menampung jamaah haji dengan domisili Jawa Tengah dan DIY. Asrama Haji Donohudan merupakan asrama dengan pemilik pemerintah Provinsi Jawa Tengah, didirikan saat tahun 1996/1997. Asrama haji donohudan dibangun dengan tujuan untuk tempat sementara atau tempat transit pemberangkatan menuju bandara Adi Somarmo dan pemulangan jamaah haji kembali dari bandara Adi Soemarmo. Namun, Asrama Haji Donohudan tetap beroperasi meskipun di luar musim haji untuk kepentingan-kepentingan lain seperti diperuntukan untuk area latihan praktik manasik haji bagi calon jamaah haji dan pelajar, tempat aktivitas keagamaan, tempat pertemuan, perayaan hari besar islam dan kegiatan lain selama kepentingan tersebut tidak berlawanan dengan ketentuan undang-undang yang berlaku . Pada tanggal 28 Februari 1997 oleh Presiden Soeharto Asrama Haji Donohudan diresmikan dan mulai beroperasi sebagai tempat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji Indonesia pada saat haji tahun 1997.⁵²

2. Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 120 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan.⁵³

a. Tugas Pokok

Melaksanakan tugas teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang tertentu dibidang pengelolaan aset daerah dan Asrama Donohudan.

b. Fungsi

⁵² Abdul Choliq. "Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012." *Semarang: LP2M* (2014).

⁵³ *Asrama Donohudan* (<https://ahd.bpkad.jatengprov.go.id/profil>) accessed 9 February 2025.

Penyusunan rencana teknis operasional di bidang pemberdayaan aset daerah, promosi dan pelayanan. Koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis operasional di bidang pemberdayaan aset daerah, promosi dan pelayanan. Evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan aset daerah, promosi dan pelayanan. Pengelolaan ketatausahaan. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai tugas dan fungsinya.

3. Tujuan Pembangunan Asrama Haji Donohudan

Asrama haji donohudan dibangun dengan tujuan:⁵⁴

a. Musim Haji

Saat menjelang musim haji Asrama Haji Donohudan berfungsi sebagai tempat transit untuk jamaah haji yang mau melakukan keberangkatan ke Tanah Suci. Tempat Asrama Haji Donohudan merupakan tempat terakhir bagi jamaah haji sebelum keberangkatan, pengecekan kesiapan jamaah berupa persiapan dokumen perjalanan, pengecekan kesehatan, dan segala *checking akhir* sebelum keberangkatan akan dilengkapi di Asrama Haji Donohudan, sekaligus kesiapan jamaah layak atau tidak untuk diterbangkan. Asrama Haji Donohudan juga merupakan tempat pertama bagi jamaah haji setelah pulang dari ibadah haji, sebelum nantinya jamaah akan diserahkan ke daerah masing-masing.

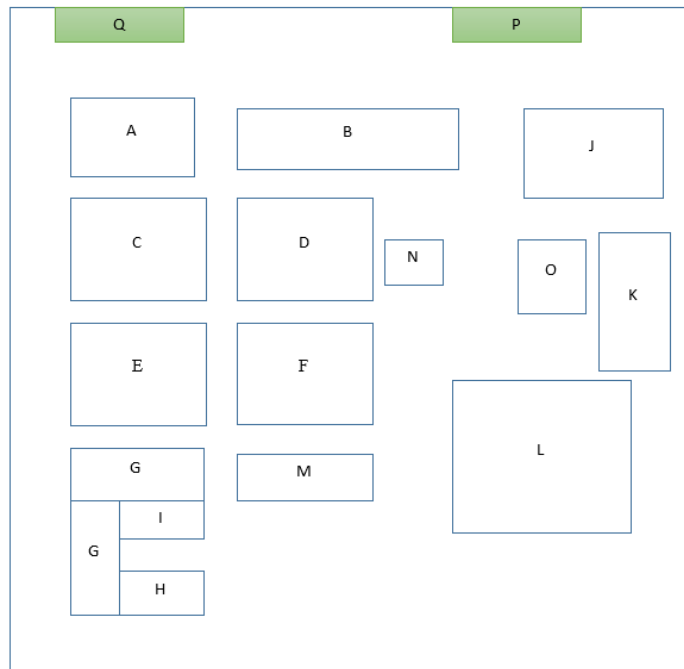
b. Diluar Musim Haji

Di luar musim haji Asrama Donohudan berperan untuk kegiatan keagamaan, pelatihan dan pembimbingan baik bagi calon jamaah haji maupun masyarakat umum. Bagi calon jamaah haji biasanya dipakai sebagai tempat pelatihan manasik, terdapat miniatur makkah yang bisa digunakan untuk bimbingan dan membantu jamaah haji dalam mengerti dan mengetahui tata cara ibadah haji sesuai tuntunan. Selain itu masjid dan penginapan juga sebagai fasilitas penunjang berbagai kegiatan sosial atau keagamaan.

⁵⁴ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

4. Fasilitas Asrama Haji Dohohudan

Gambar 3.1 Peta Asrama Donohudan



Sumber: Asrama Donohudan

Keterangan:

- A. Gedung Sekretariat
- B. Parkir Bus Jamaah
- C. Gedung Muzdalifah
- D. Gedung Jeddah
- E. Gedung Makkah
- F. Gedung Madinah
- G. Dapur
- H. Me Dan Bengkel
- I. Laundry
- J. Masjid
- K. Gedung Shafa
- L. Parkir Pengantar
- M. Gedung Arofah
- N. Menara
- O. Ka'bah
- P. Pintu Masuk
- Q. Pintu Keluar

Fasilitas yang ada di Asrama Haji Donudan yaitu:⁵⁵

⁵⁵ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

- a. Fasilitas Utama meliputi miniatur manasik haji, baik Gedung Muzdalifah, Jeddah, Madinah, Makkah, Shafa, dan Arofah
- b. Fasilitas pendukung mencakup tempat ibadah, sekretariat, masjid, tempat parkir, ruang rapat, ruang makan, poliklinik, dapur, *laundry*, Gudang, dan ikon Asrama Haji Donohudan.

Penjelasan mengenai fasilitas tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Sarana Ibadah

Asrama Haji Donohudan memiliki Masjid Bernama Al-Mabrur yang digunakan sebagai pusat kegiatan keislaman jamaah haji yang bermalam di Asrama Haji, Masjid Al-Mabrur tidak hanya dibuka untuk jamaah haji yang ada di Asrama Haji tapi juga untuk masyarakat umum, Masjid Al-Mabrur bisa menampung 1.200 jamaah.

- b. Gedung Penginapan (Pemondokan)

Memiliki tiga Gedung pemondokan untuk jamaah haji yang akan berangkat, untuk sagas PPIH, dan tamu undangan. Adapun Gedung penginapan tersebut yaitu:

- 1) Gedung Makkah

Gedung Makkah terdiri dari tiga lantai, tiap lantai berisi 38 kamar tidur dengan fasilitas AC tiap kamar dan 152 ranjang tidur untuk daya tampung 393 orang, 79 kamar mandi/WC, ruang makan, satu mushola. Perbedaannya hanya terletak pada lantai satu yang terdapat *front office*, Gedung Makkah juga dilengkapi dengan *lift* yang bisa digunakan untuk mempermudah aktivitas orang, luas Gedung Makkah tiap lantai yaitu $\pm 15.974 \text{ m}^2$.

- 2) Gedung Madinah

Gedung Madinah terdiri dari tiga lantai. Lantai pertama berisi 40 kamar VIP dengan 40 ranjang bisa untuk 80 orang dan 40 kamar mandi, ruang rapat VIP, ruang makan VIP, dan 3 *lift*. Lantai dua terdapat 38 kamar tidur AC dengan 152 ranjang tidur untuk kapasitas 400 orang, satu musholla dan 79 kamar mandi/WC. Lantai tiga bersisi 38 kamar tidur dilengkapi AC serta 152 ranjang tidur dengan kapasitas 393 orang dan satu mushola juga 79 kamar mandi.

- 3) Gedung Shafa

Gedung Shafa terdiri dua lantai yang memiliki luas 572 m² per lantai. Perlantai memiliki 8 kamar tidur dilengkapi dengan 18 ranjang, ruang rapat, 9 kamar mandi dan *lobby*. Perbedaannya terletak pada kapasitas orang yang dapat ditampung yaitu lantai pertama bisa memuat 28 orang dan lantai kedua bisa memuat 26 orang.

c. Gedung Sebaguna

1) Gedung Jeddah

Gedung Jeddah memiliki 2 lantai dengan luas ± 1.775 m². pada lantai pertama terdapat aula yang bisa menampung 1000 kursi. Pada lantai ini biasa digunakan untuk penerimaan jamaah di Asrama Haji yang berasal dari daerah jamaah masing-masing. Sedangkan lantai dua berisi kantor yang biasa digunakan sebagai tempat operasional dan sekretariat penyelenggara ibadah haji oleh satgas PPIH. Gedung Jeddah dilengkapi dengan kantor sekretariat untuk penyelenggaraan ibadah haji yang ada di lantai 2 gedung jeddah.

2) Gedung Muzdalifah

Gedung Muzdalifah hanya memiliki satu lantai dilengkapi dengan ruang aula yang berluas ± 1.165 m², Dengan kapasitas kursi bisa menampung sebanyak 900 - 1000 dilengkapi dengan AC gedung ini biasa digunakan pada saat pelepasan jamaah saat akan menuju Bandara Adi Soemarmo untuk diterbangkan ke Arab Saudi. Selain itu Gedung Muzdalifah juga digunakan untuk perpulangan penerimaan jamaah haji di Asrama Haji untuk kemudian diserahkan kepada petugas daerah masing-masing.

3) Gedung Arofah

Gedung ini hanya terdapat satu lantai dengan luas 400 m². Saat musim haji gedung ini biasa digunakan untuk keperluan tempat penjualan berupa oleh-oleh, perlengkapan jamaah dan kebutuhan jamaah. Di luar musim haji Gedung Arofah biasa digunakan sebagai tempat pameran dan tempat berjualan bagi UMKM. Gedung ini juga dilengkapi dengan kantin yang menyediakan keperluan seperti kantin pada umumnya.

d. Dapur Umum

Dapur umum tersedia di Asrama Haji memiliki dua lantai. Lantai pertama digunakan sebagai tempat memasak dan menyiapkan makanan bagi jamaah haji pada musim haji. Sedangkan lantai kedua digunakan sebagai tempat tidur pada pekerja yang ada di dapur.

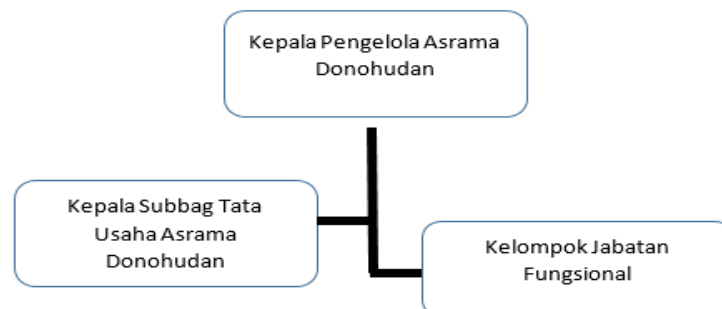
e. Poliklinik Kesehatan

Poliklinik Kesehatan yang ada di Asrama Haji berada di belakang Gedung Jeddah dan masih dalam satu lingkup Gedung Jeddah. Pemeriksaan kesehatan wajib dilakukan kepada seluruh jamaah haji yang akan berangkat pada tahun keberangkatan. Berisi bangsal pelayanan bagi jamaah haji saat musim haji.

5. Susunan Organisasi Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Secara keseluruhan terdapat 14 personal yang menjadi pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan, 2 struktural, 10 staf, dan 2 PHL. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah, disebutkan mengenai struktur pengelolaan Asrama Haji Donohudan sebagai berikut

Gambar 3.2. Struktur Organisasi Unit Pengelola Asrama Donohudan



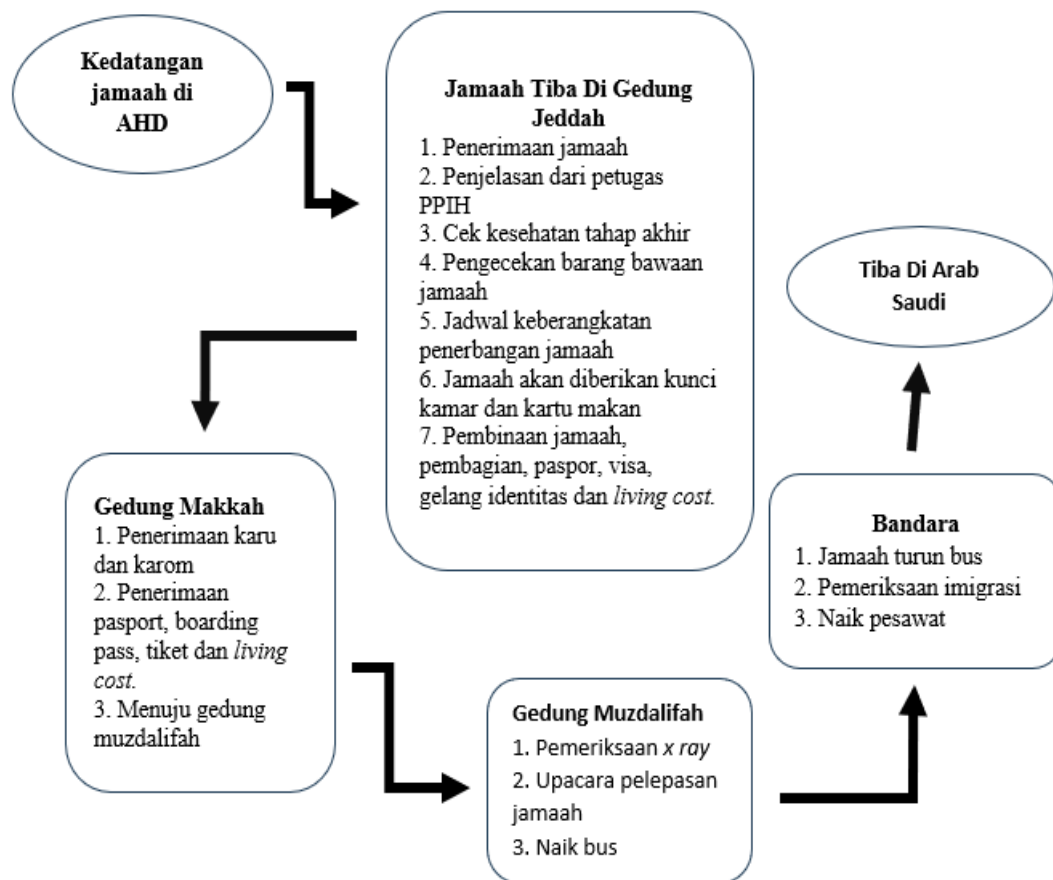
Sumber: Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2023 BPKAD Provinsi Jawa Tengah

- Kepala pengelola AHD
- Kepala subag tata usaha AHD
- Kelompok jabatan fungsional

Paparan dari tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala pengelola AHD, bertugas untuk memimpin, mengatur, mengelola, dan melaksanakan tata kelola asrama haji, dan bertanggung jawab terhadap dirjen PHU.
 - b. Kepala subag tata usaha AHD, bertugas untuk mempersiapkan hal teknis operasional dan berkoordinasi terhadap pelaksanaan teknik operasional, melakukan evaluasi dan pelaporan di bidang tatausaha
 - c. Kelompok jabatan fungsional memiliki tugas sebagai pusat kegiatan sesuai dengan jabatan dan fungsi masing-masing berpacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Pelaksanaan pelayanan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan
- a. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan

Gambar 3.3. Alur Keberangkatan



Sumber: Dokumen Asrama Donohudan, Kegiatan Selama Musim Haji

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1) Di Gedung Jeddah

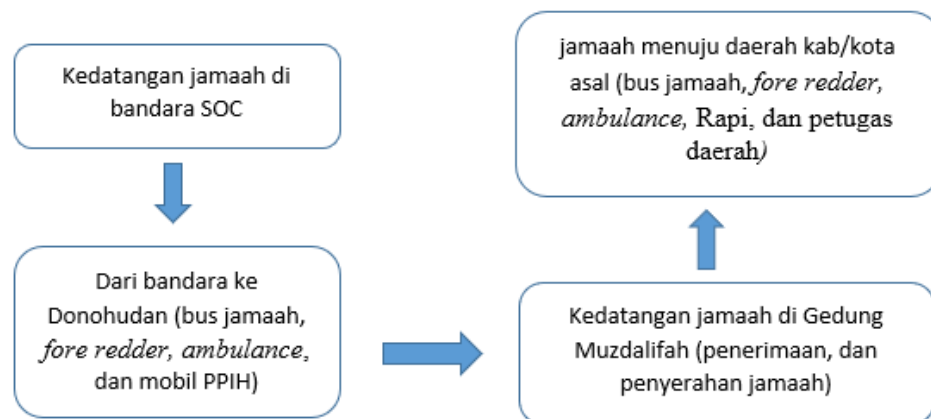
- a) Jamaah haji turun dari bus dan diturunkan di Gedung Jeddah.
- b) Jamaah haji masuk ke Gedung Jeddah dengan membawa tas tentang yang diberikan oleh Garuda Indonesia.
- c) Jamaah haji akan duduk sesuai dengan urutan nomor dari rombongan yang sudah disepakati.
- d) Jamaah haji akan diberikan penjelasan mengenai pelayanan yang akan di dapat selama berada di Asrama Haji Donohudan.
- e) Jamaah haji akan diperkenalkan dengan petugas kloter guna keperluan pendampingan selama berada di Arab Saudi dan petugas daerah.
- f) Jamaah haji akan mendapatkan nomor kamar dan kartu makan.
- g) Jamaah haji harus mempersiapkan buku kesehatan guna pemeriksaan kesehatan tahap akhir.
- h) Jamaah haji yang terdapat sakit/hamil akan diperiksa terlebih dahulu dan masuk rumah sakit rujukan jamaah haji.
- i) Jamaah haji yang sudah sehat dari sakit/hamil, maka akan dipersilahkan untuk menuju penginapan di Gedung Makkah.
- j) Jamaah haji yang membawa barang bawaan khusus seperti kursi roda, kamera dll, wajib mendaftarkan di meja bea dan cukai
- k) Jamaah haji melaporkan mengenai bekal uang yang dibawa jamaah di meja bea dan cukai.

2) Di Gedung Makkah

- a) Jamaah haji masuk ke kamar sesuai dengan nomor kamar yang sudah diberikan oleh petugas
- b) Jamaah haji makan dan menerima snack sesuai dengan jadwal yang tertera di kartu makan yang diberikan oleh petugas
- c) Pengumpulan karu/karom dan petugas kloter dalam rangka pengarahan oleh petugas PPIH
- d) Jamaah haji akan menerima gelang identitas lewat perantara karu dan karom.

- e) Jamaah haji akan diberikan pembinaan setelah itu jamaah akan menerima pasport, DAPIH, dan *Living cost*.
 - f) Persiapan jamaah haji unt menuju Gedung Muzdalifah.
- 3) Di Gedung Muzdalifah
- a) Jamaah haji akan diperiksa melalui *X-ray* untuk pemeriksaan barang bawaan yang terdapat di tas tentang.
 - b) Jika tidak ditemukan barang terlarang jamaah haji akan masuk Gedung Muzdalifah sesuai nomor urut rombongan. Dan jika ditemukan barang terlarang seperti pisau, korek api, dll maka akan diambil oleh petugas dan diamankan petugas daerah.
 - c) Upacara pelepasan jamaah akan dipandu oleh petugas PPIH (Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan)
 - d) Setelah acara pelepasan jamaah haji akan dituntun menuju bus dipandu oleh petugas penerbangan menuju Bandara Adi Soemarmo diikuti oleh *Fore Redder*, *Ambulance*, dan mobil PPIH.
- b. Alur Pelaksanaan Perpulangan Jamaah Haji Di Asrama Haji Donohudan

Gambar 3.4. Alur Perpulangan Jamaah Haji Donohudan



Sumber: Aisyah Qothrun (2022)

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:⁵⁶

⁵⁶ Dokumen PPID BPKAD JATENG Kegiatan Selama Musim Haji

- a. Di Bandara
 - a) Jamaah akan dijemput di Bandara Adi Soemarmo
 - b) Jika ditemukan jamaah haji dengan kondisi tidak sehat, akan dilakukan proses evakuasi terlebih dahulu bagi jamaah yang sakit
 - c) Pemeriksaan kesehatan kepada jamaah haji setelah perpulangan jamaah haji akan dilakukan di bus dari bandara menuju Asrama Haji Donohudan
- b. Di Gedung Muzdalifah
 - a) Jamaah haji sampai di Asrama Haji dari Bandara Adi Soemarmo menuju Gedung Muzdalifah dengan membawa tas tenteng.
 - b) Jamaah haji duduk sesuai dengan kloter disambung dengan penerimaan jamaah haji dan pelepasan kepada petugas daerah dan diterima oleh petugas daerah.
 - c) Jamaah keluar dari Gedung Muzdalifah naik ke bus daerah yang sudah dipersiapkan untuk menuju ke daerah asal masing-masing diiringi dengan *fore redder, ambulance*, RAPI, dan mobil petugas daerah.

B. PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI LAYANAN IMIGRASI DENGAN DITERAPKANNYA *MECCA ROAD (FAST TRACK)*

a. Tugas dan Peran Petugas Haji Pada Saat *Fast Track*

Pada bab II sudah dijelaskan mengenai petugas haji yang memiliki peran penting pada kelancaran ibadah haji. Petugas haji secara umum memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membantu jamaah haji dalam pelayanan, pengaturan dan pengawasan. Sehingga semua bagian dari petugas baik itu kloter, non kloter dan tenaga musiman memiliki peran dan tugas masing-masing, mereka bekerja sesuai dengan pembagian *job* yang sudah disepakati dan ditentukan oleh Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Sehingga, tiap-tiap petugas yang ada tidak menangani dalam bidang yang sama, begitu juga kaitannya dengan *fast track* tidak semua petugas baik dari indonesia maupun arab saudi bertugas dalam layanan *fast track*.

Adanya petugas haji menjadi peranan penting dalam penyelenggaraan haji, baik sebelum keberangkatan saat masih berada di Tanah Air, saat keberangkatan saat berada di Tanah Suci, sampai dengan perpulangan saat kembali dari Tanah Suci

sampai ke Tanah Air. SDM (Sumber Daya Manusia) dalam hal ini petugas haji adalah sebuah pionir besar dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada jamaah haji. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat. Serta koordinasi pelaksanaan operasional penyelenggaraan ibadah haji baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci, dalam hal teknis ini petugas haji memiliki dua versi, terdiri dari petugas yang tidak menyertai jamaah haji yaitu terdiri dari PPIH Pusat, PPIH Embarkasi dan PPIH Arab Saudi. dan versi kedua yaitu petugas haji yang menyertai jamaah haji terdiri dari Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).⁵⁷

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang terlibat dalam proses *fast track*, terdiri dari Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Arab Saudi) dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Embarkasi). Dalam pelaksanaannya petugas Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) memiliki peran yang sangat penting, karena petugas TPHI adalah petugas yang paling sering bersinggungan dengan jamaah, artinya TPHI bertugas untuk memonitoring sekaligus menemani jamaah mulai dari sebelum keberangkatan sampai dengan perpulangan, berkaitan dengan *fast track* ketua kloter bersama karu (Ketua Regu) dan karom (Ketua Rombongan) mengingatkan kepada jamaah untuk selalu membawa barang bawaan terutama dokumen perjalanan masing-masing jamaah, meletakkan dokumen perjalanan di tas paspor yang sudah disediakan.⁵⁸ Karu dan karom bertanggung jawab penuh terhadap jamaah yang dibawa, koordinasi sangat dibutuhkan dalam segala hal termasuk juga proses *fast track*, memastikan kelengkapan dokumen, pendampingan saat proses *fast track* untuk ketertiban dan selalu mengikuti arahan petugas, juga pendampingan bagi jamaah disabilitas, lansia dan jamaah dengan

⁵⁷ RI, KA. "Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2020-2024." Jakarta: Ditjen PHU (2020).

⁵⁸ Moh Dimiyati. *Uraian Tugas Petugas yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter)*. Bahan Ajar Pelatihan Petugas Haji Tahun 1444 H / 2023 M, URL. [Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji \(Petugas Kloter\) - MODUL I Uraian Tugas Drs. MOH. - Studocu](#)

perhatian khusus. Petugas TPHI juga melakukan komunikasi dengan petugas PPIH terkait bagaimana prosedur *fast track*, termasuk juga alur *fast track* dan apa yang harus dilakukan oleh petugas TPHI, jika menemukan kendala yang ditemukan saat *fast track* berlangsung petugas TPHI juga harus berkoordinasi dengan petugas PPIH dan pihak keimigrasian untuk nantinya disampaikan dalam evaluasi dan pelaporan, hal tersebut akan membuat ketertiban dan menghindari kendala dalam proses *fast track*.

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Arab Saudi) memiliki peran yang signifikan dalam koordinasi, pengorganisasian dan penyediaan layanan terhadap jamaah haji dari Indonesia yang tiba di Tanah Suci, yaitu mencakup kedatangan jamaah sampai dengan perpulangan jamaah, termasuk juga dalam *fast track*, berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas PPIH Arab Saudi, tugas petugas dengan diterapkannya *fast track* yaitu memastikan jamaah mendapatkan pelayanan dari kebijakan *fast track*, pengarahan sekaligus memastikan jamaah memakai dan membawa atribut sesuai dengan prosedur kebijakan maupun ibadah.⁵⁹ PPIH Arab Saudi berperan dalam pengawasan dan memastikan kelancaran jamaah haji Indonesia, yaitu dengan cara berkoordinasi dengan otoritas Arab Saudi, memastikan data jamaah sudah masuk dan benar dalam sistem imigrasi Arab Saudi sehingga juga memastikan jamaah dengan proses *fast track* bisa langsung menuju bus tanpa harus melalui pemeriksaan keimigrasian lagi dan terbentuklah kelancaran kedatangan jamaah di bandara Arab Saudi, selain itu evaluasi dan pelaporan terhadap temuan masalah di lapangan juga selalu menjadi poin penting yang harus dilakukan untuk perbaikan sistem *fast track* kedepannya.

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH Embarkasi) bertugas dalam pelayanan dan koordinasi dalam hal operasional pada saat pemberangkatan dan perpulangan jamaah haji, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PPIH Embarkasi menjelaskan bahwa peran petugas dalam *fast track* ini tidak begitu terlihat, hanya saja mungkin dengan diterapkannya *fast track* berupa pemindahan layanan imigrasi yang dipindahkan di Indonesia membuat pihak embarkasi memberikan waktu tambahan bagi jamaah sekitar satu jam sebelum keberangkatan pesawat.⁶⁰ Petugas

⁵⁹ Wawancara Bapak Chanif Petugas PPIH Arab Saudi, 11 Februari 2025.

⁶⁰ Wawancara Bapak Gentur Kasubag Humas PPIH Embarkasi Solo, 19 Juli 2025.

PPIH bekerja sama melakukan koordinasi terkait dengan proses *fast track*, koordinasi dengan beberapa instansi terkait seperti kesehatan, kementerian agama, keimigrasian, dan personel lainnya untuk kelancaran proses *fast track*. Kesiapan dokumen perjalanan jamaah untuk pemeriksaan dokumen dan perekaman biometrik, kepastian kesehatan jamaah berkaitan dengan layak atau tidak terbang, pemberian fasilitas pelayanan *fast track*, ruang tunggu, sampai dengan akses parkir yang mudah dan strategis. Memberikan pengarahan terkait prosedur *fast track*, pendampingan, dukungan khusus bagi jamaah yang memerlukan perhatian ekstra selama proses *fast track* berlangsung, monitoring pengawasan selama *fast track* berlangsung untuk memastikan tidak adanya kendala yang dihadapi, serta pelaporan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan *fast track* untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Tenaga musiman memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, meskipun tenaga musiman bukanlah petugas haji tetap, mereka tetap petugas haji, bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing sekitar kurang lebih dua bulan dalam tiap tahunnya saat musim haji tiba, tenaga musiman juga dibagi dalam beberapa DAKER (Daerah Kerja). Petmus (Petugas Musiman) ditugaskan untuk membantu proses kelancaran, kenyamanan, dan ketertiban bagi jamaah haji. Penyambutan dan pendampingan bagi jamaah di bandara kedatangan, memastikan jamaah mengikuti prosedur *fast track* sesuai dengan kesepakatan saat sosialisasi *fast track*, juga memastikan daftar kedatangan jamaah sesuai dengan daftar yang diberikan oleh petugas PPIH.⁶¹ Petugas Musiman juga berperan dalam proses pengaturan baik dalam akomodasi maupun transportasi dalam proses *fast track*, memastikan jamaah haji masuk bus yang telah disiapkan dan memastikan koper jamaah, juga melakukan pengawasan untuk meminimalisir kendala yang ditemukan selama proses *fast track* berlangsung sehingga evaluasi dan laporan terhadap masalah yang ditemukan bisa berkurang dan untuk perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya.

b. *Fast Track* dalam Keberangkatan Jamaah Haji

⁶¹ Himpuh. "Catat! Ini Tiga Tugas Pokok Yang Harus Dipenuhi Petugas Haji Daerah." HIMPUH, himpuh.or.id/blog/detail/2006/catat-ini-tiga-tugas-pokok-yang-harus-dipenuhi-petugas-haji-daerah?utm_source=chatgpt.com. Accessed 18 Mar. 2025.

Fast track merupakan layanan untuk pemeriksaan dokumen perjalanan jamaah haji (preclearance) yang dilakukan oleh pemerintah Arab Saudi untuk keperluan jamaah haji di Indonesia. Fasilitas *fast track* dalam layanan pemeriksaan dokumen perjalanan adalah bentuk dari sinergi antara dua belah pihak, yaitu pihak Arab Saudi dan pihak Indonesia dengan tujuan percepatan proses perjalanan ibadah haji dalam hal pemberangkatan jamaah, pada tahun 2024 layanan *fast track* dapat dirasakan manfaatnya oleh jamaah haji reguler dengan total jamaah yang mengikuti layanan tersebut yaitu sebanyak 128.450.⁶²

Layanan *fast track* diadakan di tiga bandara atau tiga embarkasi yang ada di seluruh Indonesia, terdapat tiga embarkasi dengan jamaah terbanyak di Indonesia. Embarkasi Jakarta, Embarkasi Solo, dan Embarkasi Surabaya. Inovasi baru *fast track* merupakan sebuah langkah baru dalam proses imigrasi.⁶³

“Selama ini saya memang prosesnya hanya memindahkan legalitas imigrasi yang dipindahkan di tanah air, sehingga jamaah haji yang biasanya mendarat di Madinah atau Jeddah, baru cek imigrasi dulu, *biometric*, paspor, visa, cek disana. jadi, saat jamaah sudah sampai Arab Saudi jamaah bisa langsung jalan dan bisa istirahat di hotel, lebih nyaman dan banyak waktu istirahat.”⁶⁴

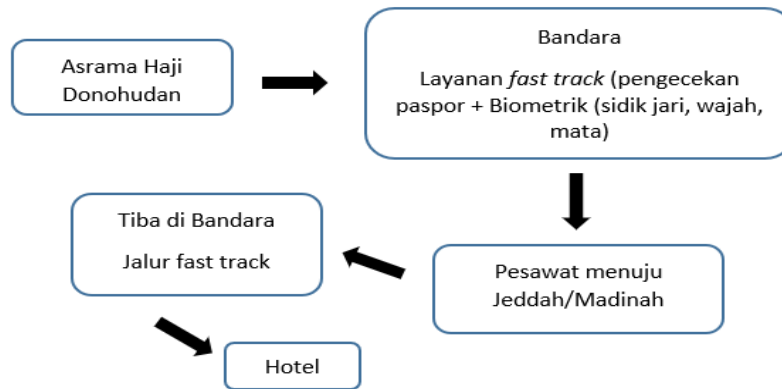
Dari pernyataan Bapak Gentur di atas menjelaskan bahwa *fast track* hanyalah memindahkan legalitas imigrasi, yang awalnya berada di Arab Saudi menjadi di Indonesia. Artinya, secara otomatis status dari jamaah haji setelah pengecekan dokumen keimigrasian oleh pihak Arab Saudi di Indonesia jamaah sudah legal dan diperbolehkan untuk masuk ke wilayah Arab Saudi meskipun pada kenyataannya jamaah haji belum sampai di Arab Saudi.

Gambar 3.5. Alur Fast Track

⁶² Monik Refiani, and Kurnia Muhajarah. "Analisis Skema 4-3-5 Dalam Penyelenggaraan Haji 2024: Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM)." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7.001 (2024): 95-110. Hal, 100

⁶³ 'Sukses Haji 2024: Inovasi Tiada Henti' (<https://kemenag.go.id/kolom/sukses-haji-2024-inovasi-tiada-henti-qhKSi>) accessed 9 February 2025.

⁶⁴ Wawancara Bapak Gentur Kasubbag Humas PPIH Embarkasi Solo, 19 Juli 2025.



Sumber: Wawancara

1) Pendaftaran dan Persiapan Dokumen

Persyaratan dalam layanan *fast track* sama seperti persyaratan dalam mendaftar haji, dokumen yang diperlukan sama. persyaratan *fast track* merupakan persyaratan dalam dokumen perjalanan haji ke Arab Saudi, dokumen perjalanan jamaah haji dikelola oleh Kementerian Agama atau penyelenggara haji tempat dimana jamaah mendaftar. Dokumen perjalanan jamaah mencakup paspor, visa, pelunasan biaya haji, dokumen kesehatan tahap akhir dan vaksin meningitis. Harus divalidasi sebelum keberangkatan jamaah.⁶⁵

Bapak Jumiyo Analisis Keimigrasian Ahli Madya Divisi Keimigrasian Kanwil Hukum dan HAM Jateng menjelaskan bahwa standar pelayanan keimigrasian *fast track* tetap mengacu pada PERMENKUMHAM

”Pelayanan pendaratan kedatangan dan keberangkatan, kaitannya dengan haji, pelayanan imigrasi adalah dalam prosesnya tetap mengacu pada standar operasional prosedur, dalam hal ini diatur dalam peraturan menteri hukum dan ham terkait dengan tatacara keimigrasian di tempat pemeriksaan imigrasi, standarnya sama semua mau di Adi Sumarmo, mau di Jakarta mau di Surabaya PERMENKUMHAM tahun No 9 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia.” standar pelayanan mencacu pada sini, hanya saja teknis pelaksanaanya yang beda,⁶⁶

⁶⁵ ‘4 Persiapan Sebelum Berangkat Haji Yang Harus Diperhatikan’ (<https://bpkh.go.id/persiapan-sebelum-berangkat-haji/>) accessed 9 February 2025.

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Jumiyo Analisis Keimigrasian Ahli Madya Divisi Keimigrasian Kanwil Hukum dan HAM Jateng, 11 Febuari 2025

Berdasarkan pernyataan di atas menjelaskan bahwa layanan *fast track* untuk pemeriksaan dokumen keimigrasian tetap mengacu pada standar operasional prosedur mengenai kedatangan dan keberangkatan tata cara pemeriksaan keimigrasian terhadap orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia. Artinya, meskipun *fast track* merupakan jalur khusus percepatan pemeriksaan dokumen keimigrasian persyaratan dan SOPnya tetap mengacu pada standar keimigrasian yang berlaku, jadi tidak ada perbedaan dokumen perjalanan baik menggunakan jalur *fast track* atau reguler.

Pemeriksaan keimigrasian itu pemeriksaan yang dilakukan kepada orang yang akan masuk atau keluar wilayah Indonesia di tempat pemeriksaan imigrasi, pemeriksaanya subyeknya terkait dengan apa, apakah dokumennya memenuhi persyaratan? Apakah masih istilahnya berlaku atau tidak berlaku? Regulasi, apakah yang bersangkutan masuk dalam daftar pencegahan atau penangkalan? SOPnya dokumen itu dibawa oleh messenger, ada beberapa juga kalo jamaah haji lansia dibantu, atau difabel dibantu, pemeriksaannya semua sama, dimasukkan ke dalam BCM (*Border Control Management*) atau sistem perlintasan, nah disitu dibaca, apakah dokumennya memenuhi persyaratan dan dibaca sistem atau tidak, nah sistem ini, perlintasan ini pembacaan dokumen sama dengan di kami dalam waktu penerbitan paspor, uji kualitas, kalo dia lolos uji kualitas yang di kantor imigrasi pada saat terbit paspor maka tidak akan terjadi kendala di sitem perlintasan. Keamanan dokumen jamaah haji karna yang memberikan sendiri adalah yang bersangkutan langsung, ya kita kembalikan lagi kepada yang bersangkutan.”⁶⁷

Berdasarkan pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kesiapan dokumen perjalanan bergantung pada pengajuan awal jamaah saat di kantor imigrasi, jadi apabila dokumen perjalanan sudah dikatakan sah oleh pihak keimigrasian, besar kemungkinan juga jamaah akan lolos di keimigrasian Arab Saudi, dalam hal ini adalah lolos *fast track*.

2) Pengecekan Dokumen Perjalanan di Bandara

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Jumiyo Analisis Keimigrasian Ahli Madya Divisi Keimigrasian Kanwil Hukum dan HAM Jateng, 11 Febuari 2025

Gambar 3.6. Layanan fast track



Sumber: Kemenag.go.id

Pengecekan yang dilakukan dalam layanan *fast track* bagi tiap jamaah di embarkasi yang sudah menerapkan *fast track* yaitu pengecekan paspor jamaah, disusul dengan biometrik (sidik jari, wajah, dan mata).⁶⁸ Pemeriksaan koper jamaah melalui x-ray juga dilakukan di bandara sebelum keberangkatan, sehingga pemastian koper apakah sudah sesuai dengan kriteria yang berlaku dan dipastikan boleh terbang dan masuk ke Arab Saudi melewati jalur *fast track* juga, dan apabila ditemukan koper jamaah yang terindikasi melebihi kapasitas atau tidak memenuhi syarat penerbangan maka jamaah akan dipanggil untuk penggeledahan koper, adapun barang bawaan yang tidak boleh dibawa akan disimpan oleh pihak Garuda.⁶⁹

Bapak Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan mengatakan, terdapat perbedaan antara jalur *fast track* dan *non fast track*,

"Terdapat jalur khusus untuk penggunaan *fast track*, terminal kedatangan dan keberangkatan akan berbeda dari tahun sebelumnya dan terminal ini khusus untuk *fast track*. Di bandara Adi Sumarmo Solo jamaah akan masuk terminal fast track yang dulunya adalah terminal TKI, jamaah akan masuk dan diarahkan ke tempat duduk baru setelah itu dimulai, jamaah akan naik pesawat dalam keadaan semuanya *clear* dan sudah dianggap masuk Arab Saudi. Sampai di bandara King Abdulaziz atau bandara Madinah jamaah tidak melewati terminal yang sama di tahun sebelumnya, jamaah akan berjalan dan diarahkan langsung untuk menuju plaza dan menunggu dan masuk ke bus yang akan mengantarkan ke hotel."⁷⁰

⁶⁸ Monik Refiani, 104.

⁶⁹ ppih2024. "Jamaah Haji Agar Hindari Bawa Barang Ini Di Koper." Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, 15 May 2024, jateng.kemenag.go.id/berita/jamaah-haji-agar-hindari-bawa-barang-ini-di-koper/. Accessed 02 Mar. 2025.

⁷⁰ Wawancara Bapak Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan, 7 Januari 2024.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Jamaah haji yang menggunakan jalur *fast track* akan menggunakan jalur khusus atau terminal khusus *fast track*, sangat berbeda dengan tahun sebelumnya.

3) Tiba di Tanah Suci

Gambar 3.7. Jamaah tiba di Madinah



Sumber: Apenso.id

Setibanya di Bandara Jeddah atau bandara Madinah, baik itu jamaah gelombang satu atauun jamaah gelombang dua, jamaah yang sudah melewati jalur *fast track* saat keberangkatan di tiga bandara di Indonesia maka jamaah akan melewati jalur *fast track*, tanpa proses imigrasi lagi di Arab Saudi. Kedatangan jamaah haji dari tiga bandara tersebut langsung membawa jamaah menuju penginapan atau pemondokan masing-masing.⁷¹

Ibu Kery ketua kloter 56 SOC Solo mengatakan, bahwa melewati jalur *fast track* tidak ada lagi drama masa tunggu maupun keluhan kesah dari jamaah akibat antrean panjang.

“Artinya dengan adanya *fast track* ini pelayanan menjadi supercepat, jadi tidak ada drama-drama masa tunggu yang dulu katanya proses di Arab Saudi dan itu biasanya kita harus menunggu 7 -8 jam dengan kendala bahasa yang sering terjadi itu, kalo orang benar-benar disana kan pakek bahasa mereka, itu kita gak paham biasanya dibantu oleh temen-temen petugas yang memang orang mukim disana.”⁷²

Bapak Chanif selaku Petugas PPIH Arab Saudi juga menjelaskan bahwa keluhan mengenai antrean panjang jamaah dengan jalur *fast track* sudah tidak ditemukan.

⁷¹ Apa yang dilakukan jamaah haji setelah mendarat di bandara madinah? Simak alur kedatangannya, <https://aulanews.id/apa-yang-dilakukan-jamaah-haji-setelah-mendarat-di-bandara-madinah-simak-alur-kedatangannya/>. Accessed 20 Feb. 2025.

⁷² Wawancara Ibu Kery ketua kloter 56 SOC Solo, 24 Januari 2025.

” Jadi sebenarnya *fast track* itu sangat memberikan kemudahan bagi jamaah haji kita yang mayoritas mengeluhkan antrian panjang. *Fast track* itu kan otomatis dia hanya akan di cek keperluan imigrasi di Indonesia, sampe sana dia bisa langsung turun. Jadi jamaah haji yang turun dari bandara kemudian bisa langsung masuk ke bis, itu sangat memudahkan.”⁷³

Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan keimigrasian menggunakan *fast track* membuat jamaah tidak perlu lagi melakukan antre lagi di bandara kedatangan karena prosesnya sudah dipindahkan ke Indonesia, hal tersebut akan mengurangi tenaga, pikiran, dan beban antrean yang menumpuk di bandara kedatangan.

Gambar 3.8. Perbedaan *fast track* dan *non fast track* di bandara Arab Saudi

<i>Fast track</i>	<i>Non fast track</i>
Saat turun dari pesawat, koper kecil dan tas paspor dibawa jamaah	Saat turun dari pesawat, koper kecil dan tas paspor dibawa jamaah
Pemeriksaan x-ray terhadap barang jamaah	Paspor di bawa oleh masing-masing jamaah
Barang jamaah kembali ke jamaah setelah melewati x-ray	Pemeriksaan imigrasi oleh masing-masing jamaah
Jamaah menaiki bus	Jamaah menuju x-ray untuk pemeriksaan barang
Paspor jamaah akan diminta petugas untuk dikumpulkan	Jamaah menuju paviliun sebelum menaiki bus
Jamaah menuju hotel	Pengumpulan paspor oleh petugas Arab Saudi
-	Jamaah menuju hotel

Sumber: Aulanews.id

Berdasarkan tabel tersebut mengenai perbedaan jalur *fast track* dan *non fast track* terdapat beberapa aspek yang menjadikan kedua jalur tersebut memiliki perbedaan dan perbandingan. *Pertama*, proses imigrasi yang berbeda, pada jalur *fast track* proses imigrasi dilakukan di Indonesia, sehingga setelahnya di Arab Saudi jamaah tidak perlu lagi antre dan tidak perlu melewati proses keimigrasian. Sedangkan pada jalur *non fast*

⁷³ Wawancara Bapak Chanif Petugas PPIH Arab Saudi, 11 Februari 2025.

track proses keimigrasian dilakukan seperti pada umumnya seseorang melakukan perjalanan ke luar negeri yaitu di bandara kedatangan dan akan memakan waktu yang lama untuk proses keimigrasian. *Kedua*, pemeriksaan x-ray yang berbeda, pada umumnya baik keberangkatan ataupun ketangan barang bawaan akan selalu melewati x-ray, untuk pada jalur *fats track* pemeriksaan bisa dikatakan dua kali karena melewati pemeriksaan indonesia sekaligus Arab Saudi, sehingga proses pemeriksaan melalui pemindaian yang ketat di Indonesia, setibanya di bandara kedatangan barang jamaah akan langsung dibawa ke tempat penginapan tanpa pemeriksaan tambahan (kecuali terdapat indikasi kecurigaan). Sedangkan untuk jalur *non fast track*, pemeriksaan tetap melalui x-ray seperti biasa dan terdapat pemeriksaan kembali di bandara tujuan seperti penerbangan pada umumnya.

c. Persespi Petugas Haji terhadap Penerapan *Fast Track*

Hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari beberapa narasumber yang terlibat langsung pada penerapan *fast track* ditemukan terdapat beberapa poin yang ada mengenai persepsi mereka terhadap layanan ini, yaitu

1) Efektivitas Sistem *Fast Track*

Beberapa petugas berpendapat bahwa dengan adanya penerapan layanan *fast track* memiliki dampak positif pada percepatan proses imigrasi. Mereka merasakan sendiri bagaimana jalur *fast track* ini lebih efisien, kenyamanan jamaah dan kecepatan proses pengecekan dokumen perjalanan akan berdampak baik kepada psikologis jamaah sehingga memungkinkan keuntungan-keuntungan yang bernilai positif.

Bapak Abdul Jalil selaku Kabid Pembinaan dan Petugas PPIH Embarkasi Solo memaparkan bahwa perbedaan kultur, budaya dan bahasa akan berdampak pada psikis jamaah.

"Secara psikologis kalau kita diperiksa di Arab Saudi mereka para jamaah haji akan berfikir *Ini negara orang, budaya sana, semuanya beda, orang sana bicaranya cenderung keras dan banyak orang mengira seperti nada orang marah-marah*. Tapi, kalau di Indonesia lebih lembut apalagi pada orang tua, kalau disana kulturenya beda, budayanya beda, dan disana full pakai Bahasa Arab. Keuntungan *fast track* ada di indonesia juga bisa dirasakan oleh jamaah. Satu, di Indonesia orangnya santun, kalau di Arab orangnya karakter sana, agak tinggi, agak kasar, tidak sehalus orang sini. Dua, secara geografis, suhunya beda, tapi kalau di negara sendiri meskipun

panas tetep ayem tenang. Yang ketiga, pendampingan itu *full*, masih ada petugas imigrasi dan petugas kloter yang menunggu di jalur *fast track*. Dan di sana orang pakai Bahasa Indonesia lebih banyak dari pada Bahasa Arab. Tapi, kalau pemeriksaan imigrasinya ada di Arab Saudi semuanya *full* pakai Bahasa Arab, jadi kalau ada yang salah atau keliru itu masih bisa diingatkan pakai Bahasa Indonesia dan dipandu pakai Bahasa Indonesia."⁷⁴

Pernyataan Bapak Jalil di atas menjelaskan bahwa terdapat tiga keuntungan dari diterapkannya layanan *fast track* di tiga embarkasi di Indonesia. *Pertama*, secara psikologis jamaah akan lebih nyaman dan tenang karena pemeriksaan masih di negara sendiri, masih dikelilingi oleh orang-orang Indonesia apalagi orang Jawa Tengah yang dikenal dengan bahasa jawanya, *andhap asornya*, menggunakan krama alus jika berbicara kepada yang lebih tua. *Kedua*, secara geografis perbedaan suhu di Indonesia dan di Arab Saudi sangat berbeda jauh, sepanas-panasnya Indonesia masih lebih panas di Arab Saudi, karena perbedaan iklim yang ada, juga di Arab Saudi lebih cenderung padang pasir, sedangkan di Indonesia dikenal sebagai paru-paru dunia artinya masih banyak pepohonan. Ketiga, pendampingan dari petugas diberikan secara *full* kepada jamaah karena masih berada di lingkup Indonesia, sangat berbeda dibandingkan dengan di Arab Saudi hanya petugas imigrasi Arab Saudi dan jamaah saja yang diperbolehkan masuk di layanan keimigrasian Arab Saudi.

Bapak Chanif selaku petugas PPIH Arab Saudi menceritakan mengenai pengalamannya saat umroh yang tidak ada jalur *fast track*, padahal umroh itu lebih longgar dari pada haji tapi antrean dan proses pengecekan dokumen masih terasa panjang. Begitu juga Bapak Yusron Petugas Daerah Kerja Makkah Sektor 6 memberikan tanggapan mengenai pandangan beliau tentang *fast track* yang memberikan efisiensi untuk petugas maupun jamaah haji terutama terhadap waktu dan tenaga yang dikeluarkan. Hal tersebut bukan hanya dirasakan oleh petugas saja tapi jamaah haji juga merasakan layanan percepatan ini, Ketua rombongan Bapak Zubaidi menjelaskan mengenai pengalaman beliau sebelum *fast track* ada.

".....Saya kebetulan mengalami proses pemberangkatan di *fast track*, tapi masih inget zaman saya umroh dulu ketika harus antre panjang banget.

⁷⁴ Wawancara Bapak Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan, 7 Januari 2024.

Sehingga secara umum *fast track* memberikan kemudahan jamaah haji meminimalisir waktu tunggu.”⁷⁵

”Bagi petugas haji, *fast track* membantu efisiensi waktu dan tenaga dan melayani jamaah haji.”⁷⁶

”....dengan adanya *fast track* itu memudahkan bagi kita sebagai jamaah haji untuk kesana, terutama yang lansia-lansia, jadi prosesnya gampang. Dulu, pemeriksaannya ada di arab saudi, *dadi orang iku desek-desekan neng arab saudi. Saiki wes ono neng solo, tekan saudi langsung bleng* masuk tidak perlu diperiksa lagi.”⁷⁷

Dilihat dari pernyataan ke-tiga petugas haji mengenai keefektifan layanan *fast track* melalui sistem perbandingan sebelum dan sesudah layanan *fast track* ada adalah dari segi waktu yang sangat berkurang dan berefek pada kemudahan layanan, terutama bagi jamaah haji lansia yang memiliki keterbatasan dari segi fisik yang perlu perhatian khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji.

”Perbandingan *fast track* dan *non fast track* itu dari sisi waktu, terlautnya jauh, terus yang *non fast track* atau reguler itu jamaah otomatis ada tempat transit di *paviliun* bisa ngelus boyok, dia bisa kumpul satu regu atau rombongan naik bus yang sama. Tapi kalo *fast track* tidak bisa, leren ndak bisa, kumpul gak bis, tapi kan bisa cepet, sama-sama cepet tiba di hotel, gitu.”⁷⁸

Perbedaan jalur *fast track* dan *non fast track* juga dipaparkan dengan kejadian di bandara tujuan jamaah haji baik di Jeddah ataupun di Madinah, yaitu adanya tempat transit bagi jamaah haji *non fast track* sehingga jamaah haji bisa beristirahat sejenak, berkumpul dengan keluarga dan rombongan sembari menunggu koper dan kesiapan bus. Berbeda lagi dengan jalur *fast track* yang prosesnya cepat dan langsung mengantarkan jamaah ke pemondokan yang sudah disediakan.

”.....Kalau di tahun 2023 dibawah SOC solo belum ada layanan *fast track* petugas harus berteriak saat para jamaah turun dari pesawat "*semua paspor harus dipegang masing*" untuk para jamaah diarahkan ke pemeriksaan imigrasi, jamaah haji akan berdiri dan antri bukan hanya sebatas orang Indonesia saja atau bahkan SOC Solo saja tapi juga seluruh dunia, meskipun sudah banyak loketnya tapi jika seluruh dunia akan memakan waktu paling sedikit 2 sampai dengan 4 jam lamanya, dan jika terjadi pada orang tua untuk

⁷⁵ Wawancara Bapak Chanif Petugas PPIH Arab Saudi, 11 Febuari 2025.

⁷⁶ Wawancara Bapak Yusron, Petugas Daerah Kerja Makkah Sektor 6, 16 Febuari 2025.

⁷⁷ Wawancara Bapak Zubaidi ketua rombongan 72 Jepara, 02 Febuari 2024.

⁷⁸ Wawancara Bapak Chanif Petugas PPIH Arab Saudi, 11 Febuari 2025.

durasi berdiri yang lama, orang tua akan keberatan. Dan kalau sudah ada *fast track* tidak perlu melewati proses imigrasi di Arab Saudi karena sudah dilakukan di Arab Saudi dan mereka akan masuk lewat jalur khusus.”⁷⁹

Pernyataan dari Bapak Abdul Jalil mengenai bagaimana kondisi SOC Solo tahun 2023 sebelum diterapkannya *fast track* dimana setelah turun dari pesawat petugas akan berteriak memberikan intruksi supaya jamaah memegang paspor mereka masing-masing, kemudian jamaah akan diarahkan untuk pemeriksaan imigrasi berdiri selama 2-4 jam dengan antrean bukan hanya jamaah Indonesia saja tapi juga seluruh dunia berkumpul untuk ibadah yang sama yaitu haji, dan bagi orang tua tentu hal tersebut akan memberatkan. Tapi setelah adanya layanan *fast track* antre dengan berbagai negara dan berdiri 2-4 jam sudah tidak perlu lagi dilakukan karena jamaah akan melewati jalur khusus *fast track*.

“....petugas merasa lebih mudah dalam pengaturan jamaah di Indonesia daripada di Arab Saudi, karena kebanyakan dari lansia apa saja keperluannya masih dibawakan oleh pendamping. Padahal dalam pengecekan dokumen keimigrasian orang yang memiliki dokumen perjalanan harus memegang dokumen perjalanan masing-masing, sehingga pemanduan antara di Indonesia dan Arab Saudi lebih mudah di Indonesia. Dokumen perjalanan dibawa oleh masing-masing jamaah sejak dari Indonesia, kadang orang tua itu sering lupa dan hal tersebut membuat beberapa orang panik. Dokumen perjalanan akan dibawakan oleh petugas sampai dengan masuk pesawat dan dibagikan sampai disitu dokumen perjalanan menjadi tanggung jawab masing-masing. Jadi jamaah tidak perlu berfikir macam-macam semua keperluan sudah di bawa dan sampai hotel dan jamaah langsung diarahkan untuk masuk bus ke hotel penginapan.”⁸⁰

Pendapat dari Bapak Abdul Jalil mengenai proses pengaturan jamaah setelah *fast track* diterapkan, kebanyakan dari lansia masih dibawakan keperluannya oleh pendamping, sehingga proses keimigrasian yang dipindahkan ke Indonesia membuat layanan tersebut berjalan lebih mudah karena setelah proses keimigrasian jamaah akan lebih tenang dan tidak berpikiran macam-macam.

⁷⁹ Wawancara Bapak Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan, 7 Januari 2024.

⁸⁰ Wawancara Bapak Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan, 7 Januari 2024.

2) Tantangan yang Dihadapi Petugas

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh meskipun banyak sisi positif yang dirasakan baik petugas ataupun jamaah, *fast track* ini memiliki beberapa kendala atau lebih tepatnya dampak dari *fast track* ini ada, dan perlunya edukasi *fast track* bagi jamaah maupun petugas jauh sebelum keberangkatan.

”....meskipun sebetulnya secara kami petugas itu agak beban. Beban nya gini, jadi *fast track* itu turun dari pesawat langsung masuk ke bis itu campur, semrawut, dan di *fast track* itu terbatas waktu. Jadi bis contoh bis satu, dua, tiga, empat, lima dengan parkir terbatas. Ketika bis satu belum penuh, bis itu tidak mau jalan, maka skemanya disana itu, di Madinah maupun di Jeddah bis ini harus penuh dulu, kalo udah penuh dia jalan. Jadi tidak bisa rombongan satu masuk bis satu, rombongan dua masuk bis dua, jadi tidak bisa. Skemanya adalah siapa saja yang keluar duluan dia masuk bis satu. Ini disana itu agak sedikit ruwet, karena jamaah kalo gak kumpul ama rombongannya itu rewel "Saya bukan rombongan ini", kita itu edukasinya berkali-kali, membesarkan hatinya adalah semua bis ini memiliki tujuan yang sama, hotel yang sama, kecuali yang paling repot lagi, ketika satu rombongan itu terpecah hotel, ketika bis ini tidak diatur bis mana yang akan ke hotel A dan bis mana yang akan ke hotel B, maka akan campur "lho saya kok turun disini, hotel saya bukan ini." Secara umum fasilitas ini cukup membantu antrean yang cukup panjang karena disana itu pegawai imigrasi tidak seperti pegawai Indonesia, lamanya minta ampun dan itu antriannya luar biasa. Saya kebetulan mengalami proses pemberangkatan di *fast track*, tapi masih inget zaman saya umroh dulu ketika harus antre panjang banget. Sehingga secara umum *fast track* memberikan kemudahan jamaah haji meminimalisir waktu tunggu. Termasuk di Jeddah, kalo di Jeddah *fast track* ini agak bermasalah karena setelah turun dari pesawat dia langsung naik bis tidak perlu transit, sementara kalau di Jeddah harus transit terlebih dahulu. Tapi karena tidak boleh transit dia harus naik bis sementara semua jamaah haji gelombang 2 yang turun di Jeddah itu harus sudah pakai ihrom. Nah, itu ada yang ditemukan ada yang masih pakai sarung atau belum berihrom. Sehingga dia harus pakek ihrom di bis dan kami mengedukasikan lagi, sehingga agak beban ketika tidak disosialisasikan sejak awal, makanya lebih tepatnya jika ada jalur *fast track* Solo, Surabaya dan Jakarta edukasinya harus detail, konsekuensi *fast track* begini-begini. Jadi gak yang ngajari dari awal. Jadi gak yang kemudian "gitu to, tapi kan disini masih bisa ganti ihrom dulu." Itu masalah lagi.

"...harus pandai-pandai menata hati untuk sabar karena harus edukasi ulang, edukasi ulang, edukasi ulang. Apalagi yang diedukasi itu mayoritas jamaah haji lansia. Kalo yang gak sabar itu " Udah saya kasih tau lho pak, yang kemaren udah dibilangin to pak?", itu kadang kita kepancing, tapi kalo dia udah paham service "*how to serve our hajj*" Ada yang "ibu, mohon maaf ini tidak boleh dibawa, ibu pakek ini aja, ibu kok belum pakek kaos kaki, harusnya sudah pakek," Harus sabar-sabar, harus betul-betul

merendahkan posisi kita meskipun mereka mau berangkat haji untuk ibadah edukasi dan sabar.”⁸¹

Dalam pelaksanaan *fast track* di bandara kedatangan baik Jeddah maupun Madinah menurut bapak Chanif *fast track* ini bukan hanya mengurangi waktu tunggu tapi sampai keterbatasan waktu, bukan hanya ceppat tapi super cepat. Sehingga dengan waktu yang sangat singkat untuk pengaturan jamaah sekian banyak orang dengan karakter yang berbeda-beda ditambah dengan jamaah yang sulit untuk diberi tahu akan menambah beban tersendiri bagi petugas di bandara kedatangan. Jamaah haji gelombang dua dengan adanya *fast track* diharuskan turun dari pesawat harus sudah berihrom dan menutup aurat, sangat berbeda dengan *non fast track* yang masih bisa memanfaatkan waktu tunggu dengan bersih-bersih dan memakai ihrom setelah kedatangan, petugas memiliki pekerjaan tambahan dalam pengkoordinasian jamaah mengenai penggunaan kain ihrom, seringkali menemui kasus yang sama dari jamaah membuat petugas perlu menambah stok sabar dan edukasi berulang kali.

“Kalau menurut saya tidak ada tantangan, kita kan hanya dari sana sudah ada petugas yang dari bandara “Ini masuk kemana?” dan hanya mengawal mengikuti petugas yang sampai dengan ruang tunggu, kadang dari Donohudan ada yang ke kamar mandi dan lain-lain, itu biasa tapi tetep rapi, depan prioritas sepuh-sepuh. “Saya melihat memang bener-bener *fast mba*, artinya tidak ada jeda yang terlalu lama. kita itu begitu masuk ke dalam mobil (mohon maaf, bus) sesuai dengan rombongan masing-masing turun di bandara tidak ada jeda yang terlalu lama, kita langsung dipersilahkan untuk duduk langsung dipanggil berdasarkan urutan, tidak terlalu lama, jadi langsung cepat sekali saya melihatnya. karena tahun kemaren juga masih banyak lansia, *fast track* ini sangat-sangat membantu dan jamaah banyak yang puas, karena tidak merasa capek, trobosan yang sangat luar biasa, meskipun semua petugas dari Arab Saudi tapi mereka bisa Bahasa Indonesia meski agak kaku dan hanya menggunakan Bahasa baku saja. meskipun kadang-kadang yang sepuh-sepuh itu “ibuk-ibuk tangannya (disertai isyarat tangan), tapi karena sudah liat wajah-wajah arab, kadang malah terkesima jadi kadang ada sedikit delay tapi gak terlalu signifikan.”⁸²

Pendapat Ibu Kery menjelaskan mengenai tidak ditemukannya tantangan baik dari Ibu Kery sebagai petugas dan jamaah yang sedang Ibu Kery bawa, sebagai Ketua Kloter Ibu Kery hanya mengikuti instruksi dari petugas bandara

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Chanif selaku Petugas PPIH Arab Saudi, 11 Febuari 2025

⁸² Wawancara Ibu Kery ketua kloter 56 SOC Solo, 24 Januari 2025.

yang mengarahkan ke ruang tunggu. Dan untuk jamaah haji lansia layanan *fast track* ini sangat-sangat membantu karena memprioritaskan jamaah haji lansia, banyak jamaah juga yang merasa puas dengan pelayanan *fast track*, ditambah lagi dengan petugas keimigrasian Arab Saudi yang sudah lumayan terampil dalam penggunaan bahasa Indonesia meskipun dalam pelafalannya agak kaku, kendala yang dihadapi hanya sedikit memerlukan waktu tambahan karena beberapa dari jamaah yang terpesona melihat wajah orang-orang Arab yang jarang mereka temui sebelumnya, tapi tidak sampai menimbulkan masalah serius.

*”fast track sangat meringankan jamaah kita, meskipun agak ribet, tapi masih tetep enak, dibantu juga oleh petugas jamaah Indonesia tetep enak, ruwet-ruwet o neng Indonesia jeh enak, tapi nek ruwet neng Arab Saudi, ”kalah, menang kono gundang” dari segi bahasa wae wes angel. Tapi kalo di Indonesia dibantu oleh petugas Indonesia yang bisa ngomong Bahasa Arab. Jadi sampe Arab Saudi langsung turun dikasih gelang barcode, langsung masuk bis.”*⁸³

Bapak Zubaidi juga berpendapat yang hampir sama dengan Ibu Kery bahwa layanan *fast track* memang sangat meringankan bagi jamaah haji meskipun ditemukan kendala-kendala. Namun, itu memang bagian dari kemudahan, di samping kemudahan dan kesempurnaan yang didapatkan pasti masih ada sedikit masalah yang menyertai, tapi hal tersebut tidak menjadi masalah besar selagi masih berada di daerah sendiri, sangat jauh bereda jika bukan di daerah sendiri, dari segi bahasa saja sudah sulit.

⁸³ Wawancara Bapak Zubaidi ketua rombongan 72 Jepara, 02 Februari 2024.

BAB IV

ANALISIS PERSEPSI PETUGAS HAJI MENGENAI LAYANAN IMIGRASI DENGAN DITERAPKANNYA *FAST TRACK* DI EMBARKASI SOLO DONOHUDAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi kepada beberapa subjek penelitian. Penyajian data dapat dilakukan berdasarkan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data secara kualitatif. Wawancara dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan media whatsapp terkait persepsi petugas haji mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* di Embarkasi Solo Donohudan, peneliti mewawancarai beberapa narasumber dari petugas embarkasi tahun 2024 yang memang terjun langsung dan melihat bagaimana proses *mecca road* berlangsung.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan dari uraian sebelumnya, ditemukan adanya persepsi petugas haji mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* di Embarkasi Solo Donohudan tahun 2024. Di bagian ini, terdapat penjelasan dari berbagai pendapat oleh pemaparan petugas haji Embarkasi Solo tahun 2024 terkait layanan imigrasi, termasuk kelebihan dan kekurangan dari adanya *mecca road*. Layanan *fast track* tentunya dirancang untuk mempermudah serangkaian proses ibadah haji termasuk juga di layanan imigrasi Arab Saudi yang dipindahkan di indonesia dengan adanya *mecca road* ini.

Indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini mengungkap persepsi petugas mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya *mecca road (fast track)* di Embarkasi Solo Donohudan, hal-hal yang diungkapkan oleh petugas haji meliputi aspek kemudahan, kenyamanan, fasilitas, kelancaran, dan percepatan layanan, yaitu:

1. Aspek Efisiensi Proses Imigrasi

”Persepsi adalah kesimpulan, orang itu menyimpulkan sesuai dengan apa yang dibenak pikiran mereka. Jadi, kesimpulanku dan orang disebelah saya beda, walaupun yang dipandang sama. Karena yang ada diotak kita sesuai dengan apa yang pernah saya alami, maka persepsi beda antara orang satu dengan yang lain meskipun objeknya sama.”⁸⁴

⁸⁴ wawancara dengan Bpk Abdul Jalil, Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan, 7 Januari 2024.

Dari penjelasan narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan segala aktivitas yang melibatkan pikiran dari tiap individu baik menerima, mengartikan, dan membaca sebuah objek atau rangsangan melalui pancaindra. Persepsi sangat dipengaruhi oleh pengalaman, cara berpikir, karakter, dan nilai-nilai dari tiap individu, hal tersebutlah yang menjadi penyebab mengapa persepsi orang satu dengan yang lain berbeda.

Hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara kepada petugas haji 2024 terhadap layanan *mecca road (fast track)* dapat dilihat dari bagaimana pandangan petugas mengenai layanan imigrasi terutama pada saat adanya *fast track* di Bandara Adi Soemarmo.

Pelayanan imigrasi dengan diterapkannya *fast track* menghasilkan:

a. Kecepatan dan Kemudahan Proses Imigrasi

Layanan *fast track* haji merupakan layanan pemeriksaan dokumen perjalanan bagi jamaah haji regular yang dilakukan oleh pihak imigrasi Arab Saudi dan dilakukan di Indonesia, dengan demikian prosesnya hanyalah pemindahan tempat pengecekan dokumen perjalanan yang awalnya berada di negara tujuan menjadi di negara sebelum keberangkatan atau negara asal. Hal tersebut akan membuat proses pemeriksaan imigrasi lebih cepat karena jamaah akan melakukan proses verifikasi dokumen perjalanan di tiga embarkasi yang sudah ditetapkan, artinya hanya jamaah dengan keberangkatan di tiga embarkasi tersebut yang mendapatkan layanan *fast track*, selain itu tidak ada, sehingga antreannya juga hanya jamaah dengan embarkasi yang sudah ditentukan. Petugas Arab Saudi akan bekerja sama dengan petugas imigrasi Indonesia untuk pengecekan dokumen perjalanan lain seperti paspor dan visa, setelah itu jamaah akan melakukan pemeriksaan biometrik seperti wajah dan sidik jari untuk kemudian dicocokkan dengan sistem yang ada, kemudian setelah terverifikasi pihak imigrasi Arab Saudi akan memberikan stempel tanda masuk Arab Saudi. Ini berarti juga bahwa jamaah haji sudah lolos tahap administratif dan sudah resmi diperbolehkan masuk ke wilayah Arab Saudi, meskipun secara fisik jamaah haji masih berada di Indonesia. Implementasi dalam layanan imigrasi dengan adanya *fast track* ini menggunakan sistem dan teknologi yang terintegrasi, sehingga proses administrasi dalam pengecekan dokumen perjalanan jamaah lebih cepat dan akurat, potensi kesalahan yang ditimbulkan juga jauh lebih bisa dikurangi dan kelancaran perjalanan jamaah lebih bisa dipastikan.⁸⁵

⁸⁵ *Fast Track*, layanan cepat.

Pemeriksaan dokumen keimigrasian menggunakan layanan *fast track* membuat waktu antrean jamaah berkurang, hanya membutuhkan waktu 30 menit sampai 1 jam di tiga embarkasi Indonesia, sedangkan layanan *non fast track* membutuhkan waktu 1 jam sampai 3 jam di bandara Jeddah atau Madinah.⁸⁶ Banyak dari narasumber juga berpendapat bahwa dengan adanya layanan *fast track* ini sangat membantu dalam proses imigrasi. Proses imigrasi sebelum diterapkannya *fast track* bisa memakan waktu 2-4 jam untuk satu kloter, meskipun sudah terdapat banyak terminal di Bandara Jeddah maupun Madinah, antrean yang masuk bukan hanya dari satu negara melainkan seluruh dunia sehingga akan memakan waktu yang cukup lama. Berbeda setelah *fast track* diterapkan prosesnya menurun menjadi 1-2 jam per kloter, setelah jamaah haji sampai di Arab Saudi mereka juga akan melalui jalur khusus *fast track*, tidak lagi melalui pemeriksaan imigrasi, karena prosesnya sudah dipindahkan di Indonesia sebelum penerbangan.

Selain dari jamaah yang merasakan layanan *fast track*, koper jamaah juga diperiksa sebelum keberangkatan jamaah, artinya bagasi jamaah yang lolos dalam x-ray akan diberi tanda khusus (label *fast track*) untuk kemudian diangkut oleh petugas ke dalam bagasi pesawat, dan statusnya akan sama yaitu koper dengan kondisi lolos akan secara otomatis sudah boleh masuk wilayah arab saudi dan diurus petugas di Arab Saudi menuju penginapan yang sudah tersedia, tanpa perlu diambil oleh masing-masing jamaah di bandara kedatangan, jamaah juga tidak perlu menunggu lama di bandara untuk pengecekan bagasi.

b. Pengurangan Antrean dan Beban Kerja

Mayoritas dari petugas haji berpendapat bahwa dengan adanya *fast track* membuat proses pemeriksaan dokumen perjalanan haji bagi jamaah haji semakin cepat dan signifikan sehingga petugas merasa bahwa beban kerja mereka berkurang secara drastis. Kolaborasi *fast track* antara dua negara indonesia dan Arab Saudi merupakan salah satu upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji, proses administratif yang rumit akan sangat berkurang dengan adanya *fast track* ditambah dengan manfaat lain seperti penghematan waktu dan energi, sehingga antrean yang menyebabkan kepadatan di Arab Saudi bisa

⁸⁶ Varas Bunga Insani. *Efektivitas Model One Stop Service Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Asrama haji Pondok Gede Jakarta*. BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 82-83

berkurang.⁸⁷ Pengurangan antrean dalam layanan *mecca road (fast track)* ini sangat dirasakan oleh petugas haji maupun jamaah haji. Tidak ada jeda yang terlalu lama dalam pelayanan *fast track*, jamaah keluar dari bus masuk bandara, diarahkan petugas bandara untuk masuk ke ruang tunggu, dipanggil berdasarkan urutan untuk melakukan pengecekan dokumen perjalanan, masuk ke ruang tunggu sebagai tanda bahwa jamaah sudah memasuki wilayah Arab Saudi, dan masuk pesawat. Beberapa petugas mengungkapkan bahwa dengan adanya layanan ini pengaturan terhadap jamaah lebih mudah dikondisikan. Jamaah haji lansia cenderung lebih banyak pendampingan termasuk juga barang yang dibawa oleh pendamping, sehingga sering kali dokumen perjalanan dengan nama seseorang bisa dipegang oleh orang lain yang berbeda dengan identitas dokumen yang dibawa. Sebelum diterapkannya *fast track* setelah turun dari pesawat petugas akan berteriak lantang ”semua paspor harus dipegang masing-masing.” dan tentunya ada beberapa jamaah yang terkadang lupa dan menyebabkan jamaah maupun petugas kelimpungan. Tapi, setelah *fast track* diterapkan di Embarkasi Solo, beban petugas dalam rangka pengelolaan jamaah, mengkoordinasikan antrean jamaah, dan pemfasilitasan bagi jamaah yang kesulitan dalam administrasi akan lebih terminimalisir, petugas juga akan lebih fokus pada aspek pelayanan keberangkatan jamaah.

c. Kepuasan terhadap Layanan *Fast Track*

Dari perspektif petugas haji, layanan *fast track* memberikan pengaruh terhadap efisiensi pelayanan imigrasi sehingga terjadi peningkatan kepuasan jamaah akibat dari layanan tersebut. Berkurangnya antrean dan proses *fast track* yang bisa selesai dalam hitungan detik per orang ditambah dengan pelayanan yang lebih rapi dan tertata membuat jamaah merasa lebih nyaman dan tidak menjadi beban bagi jamaah karena prosedur yang cenderung mudah. Tidak ditemukannya lagi komplain dari jamaah mengenai keluhan antrean yang panjang menjadikan poin utama dalam layanan *fast track*, respon positif juga ditunjukkan oleh jamaah dengan suasana kebatinan di Arab Saudi yang lebih menakutkan dan membuat gelisah saat berhadapan dengan pihak imigrasi, saat sudah dipindahkan ke Indonesia satu pekerjaan tersebut hilang perasaan was-was dan pemeriksaan lain sudah selesai, bergantilah dengan perasaan senang dan pikiran dari jamaah akan lebih fokus dengan

⁸⁷ “*Fast Track*, Layanan Cepat Dan Humanisme Haji Indonesia.”, <https://www.radenintan.ac.id/fast-track-layanan-cepat-dan-humanisme-haji-indonesia/>. Accessed 20 Feb, 2025.

ibadah haji yang sedang mereka jalankan, tiada lagi kesulitan karena kebutuhan jamaah sudah terpenuhi.⁸⁸

Selain itu dampak psikologis lain terhadap jamaah dengan adanya *fast track* ini dapat dirasakan berbagai manfaatnya perbedaan kultur, budaya dan bahasa menjadi tantangan tersendiri sebelum diterapkannya layanan *fast track*. Pemeriksaan dokumen imigrasi di Arab Saudi memberikan kecemasan, ketakutan, dan rasa gelisah akibat dari perbedaan-perbedaan yang ada, baik fisik, cara berbicara, budaya, kultur sampai dengan kendala bahasa akan dirasakan oleh jamaah haji setibanya di Bandara Jeddah atau Madinah. Sehingga saat jalur *fast track* ini ada agar perbedaan tadi bisa diminimalisir karena pemeriksaan dokumen perjalanan di negara asal masih menerapkan budaya Indonesia, kultur Indonesia dan untuk bahasa terdapat petugas *translator* yang akan mendampingi dan menjaga komunikasi baik dari pihak Indonesia maupun pihak Arab Saudi. secara geografis perbedaan iklim dan topografi juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan bagi jamaah haji Indonesia, cuaca ekstrem pada siang hari di Arab Saudi bisa mencapai 51,8 derajat celsius dan pada malam hari suhu akan berubah menjadi dingin,⁸⁹ hal tersebut disebabkan karena Arab Saudi memiliki iklim gurun dan didominasi padang pasir, sedangkan indonesia memiliki iklim tropis.

d. Efisiensi Waktu dibanding Metode Konvensional

Jalur *non fast track* atau konvensional merupakan jalur yang biasa digunakan oleh jamaah haji pada umumnya, antrean untuk penyelesaian dokumen perjalanan bisa lebih melelahkan, terutama bagi jamaah lansia dan jamaah dengan resiko tinggi bisa sangat menguras tenaga karena antrean tersebut adalah antrean umum semua orang dengan berbagai negara dan daerah menggunakan antrean tersebut kecuali daerah dengan fasilitas *fast track* seperti Indonesia dengan tiga embarkasi pilihannya. Penggunaan *fast track* dinilai lebih nyaman, cepat dan yang pasti minim antrean dan sangat diuntungkan dan menguntungkan terutama bagi jamaah haji lansia dan jamaah hati dengan resiko tinggi. Tiga semua bandara

⁸⁸ Indonesia, *TIMES*. “‘Saya Paling Takut!’ Untung Ada Fast Track Haji.” Berita Haji 2024, haji.timesindonesia.co.id/read/502722/saya-paling-takut-untung-ada-fast-track-haji. Accessed 01 Mar. 2025.

⁸⁹ Himpuh. “Hadapi Panas Ekstrem, Cuaca Saudi Saat Musim Haji 2025 Diprediksi Menyentuh 50 Derajat Celcius.” HIMPUH, himpuh.or.id/blog/detail/2186/hadapi-panas-ekstrem-cuaca-saudi-saat-musim-haji-2025-diprediksi-menyentuh-50-derajat-celcius. Accessed 01 Mar. 2025.

atau bahkan negara diberikan layanan *fast track*, artinya jalur ini merupakan jalur khusus dan *limited edition*.

2. Aspek Tantangan yang Dihadapi

Dalam pelaksanaannya, layanan *fast track* bisa diikuti oleh semua jamaah haji di tiga Embarkasi Surabaya (SUB), Embarkasi Jakarta-Pondok Gede (JKG) dan Embarkasi Solo (SOC). Percepatan proses imigrasi ini dirasakan jamaah setibanya di Arab Saudi baik di Jeddah maupun di Madinah, dampaknya jamaah bisa langsung ke hotel untuk beristirahat.⁹⁰ Namun, dalam implementasinya layanan ini memiliki sedikit masalah, terutama bagi jamaah haji lanjut usia karena kurang faham atas intruksi dari petugas haji Arab Saudi karena memakai bahasa Arab dalam pelaksanaannya, meskipun dari kementerian agama sudah memberikan *translator* dan pendampingan bagi jamaah haji lansia untuk menghindari kesalahan dan salah pahaman antara jamaah haji lansia dan petugas keimigrasian Arab Saudi.⁹¹ Bagi petugas layanan *fast track* disebut sebagai sebuah inovasi yang bisa mempermudah pekerjaan bagi petugas haji, meskipun ditemukan kendala dan tantangan dalam proses pelaksanaannya, Melalui hasil wawancara menghasilkan persepsi terhadap tantangan yang dihadapi dengan adanya layanan *fast track* sebagai berikut:

a. Ketidaksempurnaan Sistem dan Koordinasi

Pemindahan pemeriksaan dokumen perjalanan ke Indonesia meski dinilai memberi banyak manfaat tetap masih ditemukan keluhan dan kendala dari beberapa jamaah, layanan *fast track* ini melibatkan beberapa instansi baik Indonesia maupun Arab Saudi, sehingga mulai dari tahap pendaftaran, pelunasan, keberangkatan sampai dengan perpulangan jamaah akan melibatkan beberapa pihak, ditambah lagi layanan *fast track* merupakan kolaborasi antara dua negara, ditemukan kendala mirror dari penerapan layanan ini karena kurangnya koordinasi antara petugas Indonesia dan Arab Saudi mengingat layanan *fast track* ini sangat krusial dan terobosan baru untuk layanan haji tahun 2024.⁹² Persiapan *fast*

⁹⁰ Dzulfadly Dzikri, et al. "Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan." *Rayah Al-Islam* 8.3 (2024): 1033.

⁹¹ Monik Refiani, 105.

⁹² "Ombudsman Lakukan Pemantauan Lapangan Untuk Pastikan Pelayanan Haji." *Harian Ekonomi Neraca*, www.neraca.co.id/article/180881/ombudsman-lakukan-pemantauan-lapangan-untuk-pastikan-pelayanan-haji?utm_source. Accessed 02 Mar. 2025.

track yang terbilang cukup singkat juga menyebabkan adanya kendala teknis maupun nonteknis, namun secara keseluruhan layanan ini dinilai sangat efektif, dari hasil wawancara juga diperoleh bahwa kurangnya persiapan ini menyebabkan kurangnya sosialisasi kepada jamaah hingga menyebabkan kurangnya pemahaman jamaah mengenai syarat dan ketentuan semenjak diberlakukannya *fast track*.

b. Kendala di Bandara Tujuan

Perbedaan waktu memang sangat terlihat dalam layanan *fast track* dan *non fast track*, akibatnya semua dituntut untuk cepat termasuk juga dalam proses penurunan dari pesawat menuju bus yang akan mengantarkan jamaah haji ke penginapan masing-masing dan tentunya harus ada yang dikorbankan dalam penggunaan layanan *fast track* ini, tidak ada lagi waktu bersantai bertemu dengan rombongan, istirahat atau bahkan buang hajat, semua serba cepat dan hanya membutuhkan waktu 30 menit setelah penurunan pesawat sampai dengan naik ke bus. Petugas dituntut harus ekstra sabar terhadap jamaah yang tidak mengikuti prosedur *fast track*, apalagi bagi jamaah haji gelombang dua, turun dari pesawat jamaah harus sudah memakai pakaian ihrom, sehingga petugas harus edukasi ulang berkali-kali apalagi mayoritas jamaah haji adalah lansia.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Persepsi petugas haji mengenai layanan imigrasi dengan diratapkannya *fast track* bisa disimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Bahwa dalam penerapan *fast track* terutama di Embarkasi Solo Donohudan tahun 2024, meskipun merupakan sebuah inovasi baru untuk haji tahun 2024, secara keseluruhan layanan *fast track* tersebut memberikan kebermanfaatan kepada petugas haji dan jamaah haji terhadap efisiensi dan kelancaran keberangkatan proses pemeriksaan dokumen perjalanan jamaah haji. Hal tersebut dibuktikan dengan berkurangnya antrean waktu di Indonesia dan terutama di Arab Saudi, pengurangan birokrasi yang berbelit-belit, dan layanan cepat juga efektif dan efisien.

Dibalik kemudahan yang didapatkan dan dirasakan oleh petugas maupun jamaah mengenai kemudahan dan kenyamanan melalui *fast track*, terdapat beberapa kendala terkait penerapannya yang masih ditemukan, seperti dalam koordinasi dan edukasi baik dari petugas haji kepada pembimbing dan jamaah. Secara umum penerapan *fast track* dalam pengecekan dokumen perjalanan jamaah haji memberikan kontribusi positif kepada pihak-pihak terkait, tetapi masih diperlukan juga untuk penyempurnaan dalam hal koordinasi dan edukasi untuk mencapai efisiensi dan kenyamanan yang maksimal.

B. SARAN

Hasil wawancara kepada beberapa petugas haji memberikan informasi kepada penulis, sehingga penulis mungkin bisa memberikan saran untuk dipertimbangkan dalam layanan ini kedepannya.

1. PPIH Embarkasi Donohudan

Pentingnya koordinasi berulang kali kepada pihak-pihak terkait dengan *fast track*, seperti kementerian agama, kementerian luar negeri, direktorat jenderal imigrasi dan penyedia layanan *fast track*. Sehingga dapat meminimalisir kendala-kendala yang ada selama proses *fast track*.

Pentingnya sosialisasi berulang kali agar jamaah haji dapat memahami secara keseluruhan manfaat dan prosedur yang ada berkaitan dengan program *fast track*. Informasi yang jelas mengenai keuntungan dan kendala-kendala *fast track* dilengkapi

dengan syarat untuk program *fast track* akan membantu jamaah untuk persiapan diri lebih baik sebelum keberangkatan haji mereka.

2. Petugas Haji

Pentingnya pelatihan dan keterampilan kepada jamaah haji bukan hanya mengenai aspek-aspek teknis, tapi juga mengenai bagaimana mengatasi situasi dan kondisi dalam hal pelayanan kepada jamaah, sehingga dalam prakteknya pelayanan prima kepada jamaah akan lebih siap di lapangan, termasuk juga kesabaran dalam menghadapi jamaah yang heterogen.

3. Jamaah Haji

Pentingnya persiapan diri yang matang sebelum keberangkatan jamaah haji, baik dari segi fisik, ekonomi, psikis maupun administrasi. Pastikan semua dokumen perjalanan sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku.

Pentingnya mengikuti prosedur yang sudah berlaku dengan diterapkannya *fast track*, bagaimana konsekuensi *fast track* dan plus minus yang didapatkan dari program *fast track* sehingga bisa mengurangi resiko-resiko akibat dari program *fast track*.

C. PENUTUP

Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah yang telah memberikan segala bentuk kenikmatan termasuk juga menyelesaikan skripsi penulis sampai selesai. Penulis memahami masih banyak kekurangan, keterbatasan dan kesalahan atas skripsi yang penulis buat. Penulis juga sangat membuka kritik dan saran dari pembaca mengenai skripsi yang penulis buat. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua yang membutuhkan informasi mengenai skripsi yang penulis buat, baik itu untuk pencarian referensi, dan menambah wawasan pengetahuan mengenai judul yang sudah penulis ambil.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, Miza Nina, et al. "Metode penelitian kualitatif studi pustaka." *Jurnal Edumaspul* 6.1 (2022)
- Alfansyur, Andarusni, and Mariyani Mariyani. "Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5.2 (2020)
- Andi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- Apa yang dilakukan jamaah haji setelah mendarat di bandara madinah? Simak alur kedatangannya, <https://aulanews.id/apa-yang-dilakukan-jamaah-haji-setelah-mendarat-di-bandara-madinah-simak-alur-kedatangannya/>. Accessed 20 Feb. 2025.
- Arifin, Agus. "Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah" (Ed. Revisi). Elex Media Komputindo, 2018.
- Aryadi, Aryadi Aryadi, and Patmawati Patmawati. "Peran dan Fungsi Tour leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak." *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah* 1.1 (2020)
- Atep Adya Brat, Bisnis dan Hukum Perdata dagas SMK, (Bandung: Armico, 1999)
- Badan Pengelola Keuangan Haji. "4 Persiapan Sebelum Berangkat Haji yang Harus Diperhatikan." BPKH, 9 Feb. 2025, <https://bpkh.go.id/persiapan-sebelum-berangkat-haji/>.
- Balbeid, Nabila Umar, and I. Nengah Suantra. "Dampak Diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia No 21 Tahun 2016 Tentang Bebas Visa Kunjungan Terhadap Tingkat Kriminalitas yang dilakukan oleh Orang Asing di Provinsi Bali." *Jurnal Kertha Semaya* 1.10 (2017)
- Choliq, A. Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012. *Semarang: LP2M* (2014).
- Dimyati, Moh. *Uraian Tugas Petugas yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter)*. Bahan Ajar Pelatihan Petugas Haji Tahun 1444 H / 2023 M, URL. [Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jemaah Haji \(Petugas Kloter\) - MODUL I Uraian Tugas Drs. MOH. - Studocu](#)
- Djam'an, Satori, and Aan Komariah. "Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. 7." *Bandung: Alfabeta* (2017).
- Dzikri, Dzulfadly, et al. "Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan." *Rayah Al-Islam* 8.3 (2024): 1030-1044.

- Farraz, Nabilah Azzahra. *Efektivitas Digitalisasi Dalam Pengelolaan Dokumen Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Depok*. BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- “Fast Track, Layanan Cepat Dan Humanisme Haji Indonesia.”, <https://www.radenintan.ac.id/fast-track-layanan-cepat-dan-humanisme-haji-indonesia/>. Accessed 20 Feb, 2025.
- Fickri, Ebie. *Persepsi Dan Sikap Masyarakat Santri Pondok Pesantren Terhadap Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada Pondok Pesantren Bumi Sholawat di Lampung Tengah)*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Hakim, Lukman Nul. "Ulasan metodologi kualitatif: Wawancara terhadap elit." *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 4.2 (2013)
- Hamidi, Jazim, and Charles Christian. *Hukum Keimigrasian bagi orang asing di Indonesia*. Sinar Grafika, 2021.
- Himpuh. “Catat! Ini Tiga Tugas Pokok Yang Harus Dipenuhi Petugas Haji Daerah.” *HIMPUH*, himpuh.or.id/blog/detail/2006/catat-ini-tiga-tugas-pokok-yang-harus-dipenuhi-petugas-haji-daerah?utm_source=chatgpt.com. Accessed 18 Mar. 2025.
- Himpuh. “Hadapi Panas Ekstrem, Cuaca Saudi Saat Musim Haji 2025 Diprediksi Menyentuh 50 Derajat Celcius.” *HIMPUH*, himpuh.or.id/blog/detail/2186/hadapi-panas-ekstrem-cuaca-saudi-saat-musim-haji-2025-diprediksi-menyentuh-50-derajat-celcius. Accessed 01 Mar. 2025.
- Hayat, S. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2023.
- Imam, Suprayogo. "Metodologi Penelitian Sosial-Agama." *Bandung: Remaja Rosda Karya* (2001).
- Indonesia, TIMES. “‘Saya Paling Takut!’ Untung Ada Fast Track Haji.” *Berita Haji* 2024, haji.timesindonesia.co.id/read/502722/saya-paling-takut-untung-ada-fast-track-haji. Accessed 01 Mar. 2025.
- Insani, Varas Bunga. *Efektivitas Model One Stop Service Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Asrama haji Pondok Gede Jakarta*. BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Katharina, Riris. *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021.
- Kementrian Agama Republik Indonesia (2023). *Laporan Tahunan Pelayanan Haji dan Umroh*
- Kementerian Agama Republik Indonesia. "Hadiri Evaluasi dan Tasyakur Bin Ni'mah, Kasi PHU Sampaikan Skema 435 yang Diterapkan Kemenag di Tahun 2024." **Kementerian Agama Kabupaten Pangandaran**, 2024, pangandaran.kemenag.go.id. Accessed 10 Mar. 2025.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. "Sukses Haji 2024: Inovasi Tiada Henti." Kemenag, 9 Feb. 2025, <https://kemenag.go.id/kolom/sukses-haji-2024-inovasi-tiada-henti-qhKSi>.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 343 Tahun 2024.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 397 tahun 2024 tentang Bandar Udara Pemberi Layanan *Mecca Road* dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1445 H 2024 M.
- Maulinda, Nurul, and Muhammad Faishal Hidayat. "Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024)
- MSN. "Dalai Lama's Elder Brother, Who Led Several Rounds of Talks with China, Dies at 97." MSN, 9 Feb. 2025, <https://www.msn.com/en-gb/society-culture-and-history/history/dalai-lama-s-elder-brother-who-led-several-rounds-of-talks-with-china-dies-at-97/ar-AA1yGcWu?ocid=BingNewsSerp>.
- Nana Syaodih Sukmadinata, "Metode Penelitian Pendidikan," (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2010)
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia
- "Perdana, Jemaah Haji Embarkasi Solo Nikmati Layanan Fast Track." Haji Dan Umrah, haji.kemenag.go.id/v5/detail/perdana-jemaah-haji-embarkasi-solo-nikmati-layanan-fast-track. Diakses 09 Oktober 2024.
- "Persepsi." Wikipedia, *Wikimedia Foundation*, 19 Oct. 2023, id.wikipedia.org/wiki/Persepsi. Accessed 25 Nov. 2024.
- ppih2024. "Jemaah Haji Agar Hindari Bawa Barang Ini Di Koper." Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, 15 May 2024, jateng.kemenag.go.id/berita/jemaah-haji-agar-hindari-bawa-barang-ini-di-koper/. Accessed 02 Mar. 2025.
- Pujilestari, Yuliana. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru." Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Putra, R. Dimas Widya, and R. P. N. Indradjati. "Studi Deskriptif–Evaluatif Bentuk Tipologi Kawasan (Pembelajaran Dari Kota Surabaya)." *Jurnal Pengembangan Kota* 9.2 (2021)
- Putra, Resnu Dhanu. "Penegakan Hukum Pidana Terhadap Imigran atas Penyalahgunaan Izin Keimigrasian Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian di Kalimantan Barat." *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura* 4.3 (2016).

- Ramadhan, Ben Fauzi. "Gambaran persepsi keselamatan berkendara sepeda motor pada siswa/i sekolah menengah atas di Kota Bogor tahun 2009." *Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia* (2009).
- Raymond, Christian Paul, Samuel Hatane, and Julianus Hutabarat. "Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)." *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* 1.1 (2015)
- Refiani, Monik, and Kurnia Muhajarah. "Analisis Skema 4-3-5 Dalam Penyelenggaraan Haji 2024: Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM)." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7.001 (2024): 95-110.
- RI, KA. "Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2020-2024." *Jakarta: Ditjen PHU* (2020).
- Sarwono, Sarlito Wirawan. "Psikologi ulayat." *Jurnal Psikologi Ulayat* 1.1 (2012)
- Soedjono, H., Juli Prastyorini, and M. M. Indriana Kristiawati. *Kepabeanan, Imigrasi, Karantina Dan Logistik Internasional*. Scopindo Media Pustaka, 2023.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Syamsiah, Nur, and Syarifah Gustiawati Mukri. "Digitalisasi Pelayanan Haji: Smart Card Haji, Visa Resmi Menuju Ibadah Yang Sempurna." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024)
- Tamheryaan, Abu SL, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy. "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Jurnal Ilmiah Global Education* 5.2 (2024)
- ThemeZaa. (n.d.). Hello. Retrieved from <https://ahd.bpkad.jatengprov.go.id/profil>
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Wahyuni, Sri Wulan, and Ade Irma Imamah. "Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1.1 (2024)
- Zain, Adella Amira, and Dyah Tjaturrini. "Penerjemahan Brosur Layanan Keimigrasian Berbahasa Mandarin Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Yogyakarta." *Jurnal Vokasia* 1.2 (2021)

Zulfirman, Rony. "Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3.2 (2022)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Riset



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

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

Nomor : 539/Un.10.4/K/KM.05.01/12/2024
Hal : **Pemohonan Ijin Riset**

Semarang, 11/12/2024

Kepada Yth.
Kabid PHU Kanwil Kemenag Jawa Tengah
di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama	: Af'idatun Nisa'
NIM	: 2101056075
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian	: Kanwil Jateng
Judul Skripsi	: Persepsi Petugas Haji mengenai Layanan Imigrasi dengan diterapkannya Mecca Road (Fast Track) di Embarkasi Solo Donohudan

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

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan,
Kabid Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

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

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



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

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

Nomor : 227/Un.10.4/K/KM.05.01/03/2025
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 4/03/2025

Kepada Yth.
Kepala Asrama Haji Donohudan
di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Af'idatun Nisa
NIM : 2101056075
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian : Asrama haji donohudan
Judul Skripsi : Persepsi petugas haji mengenai layanan imigrasi dengan diterapkannya Mecca road (fast track) di embarkasi solo donohudan

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

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

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

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

Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH

Jalan Sisingamangaraja Nomor 5 Semarang 50232
Telepon (024) 8412547 – 8412552; Faksimili (024) 8315418;
Website: <https://jateng.kemenag.go.id>

Nomor : 07.039/Kw.11.5/2/HJ.00/11/2024
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Pelaksanaan Penelitian a.n Afidatun Nisa

07 November 2024

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Nomor : 227/Un.10.4/K/KM.05.01/10/2024 tanggal 30 Oktober 2024 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat. Pada prinsipnya Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tidak keberatan dan memberikan izin pelaksanaan Penelitian kepada :

Nama : Afidatun Nisa
NIM : 2101056075
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi : Dampak Kemudahan Layanan Visa dengan diterapkannya Makkah route (fast track) di Embarkasi Solo Donohudan

Selama pelaksanaan kegiatan penelitian diharapkan dapat mengikuti aturan yang berlaku pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala



Musta'in Ahmad



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : 4gLfUxK

Lampiran 3. Draf Wawancara

Wawancara dengan Kabid Pembinaan Jamaah dan Petugas PPIH Embarkasi Solo Donohudan

1. Bagaimana *fast track* mempengaruhi proses pengurusan visa?
2. Apa saja yang didapatkan dengan adanya layanan *fast track*?
3. Bagaimana tugas petugas haji berkenaan dengan adanya layanan *fast track*?
4. Bagaimana perbedaan setelah adanya *fast track* dan sebelum adanya *fast track*?
5. Apakah jalur *fast track* dengan sebelum adanya *fast track* sama? Atau berbeda?
6. Bagaimana perbedaan waktu pemeriksaan di Indonesia dan di Arab Saudi?
7. Apakah ada dampak *fast track* dengan jadwal penerbangan?
8. Apakah keluhan dari petugas dengan adanya *fast track*?

Wawancara dengan Ketua Kloter 56 SOC Solo

1. Bagaimana pandangan petugas mengenai *fast track*?
2. Bagaimana tantangan yang dihadapi petugas terkait *fast track*?
3. Apa terdapat pekerjaan tambahan dengan diterapkannya *fast track*?
4. Bagaimana keuntungan yang didapatkan jamaah dengan adanya *fast track*?

Wawancara dengan Kasubbag Humas PPIH Embarkasi Haji Solo.

1. Bagaimana proses atau alur *fast track*?
2. Apa saja kelebihan atau manfaat dengan diterapkannya *fast track*?
3. Apa saja kekurangan atau kendala dengan diterapkannya *fast track*?
4. Bagaimana respon jamaah terkait dengan adanya *fast track*?
5. Bagaimana kesiapan mengenai *fast track*?

Wawancara dengan Ketua Rombongan 72 Jepara

1. Apa yang didapatkan dari layanan *fast track*?
2. Apakah terdapat kendala atau hambatan dengan adanya layanan *fast track*?
3. Bagaimana proses *fast track* setibanya di Arab Saudi?
4. Apakah terdapat sosialisasi *fast track* sebelum keberangkatan haji?

Wawancara dengan petugas PPIH Arab Saudi

1. Bagaimana pandangan petugas terkait adanya layanan *fast track*?
2. Bagaimana manfaat *fast track* bagi petugas haji?
3. Bagaimana respon jamaah mengenai layanan *fast track*?
4. Apa tantangan yang dihadapi petugas haji berkenaan dengan *fast track*?
5. Bagaimana perbedaan layanan *fast track* dan *non fast track*?

Wawancara dengan Keimigrasian Kanwil Hukum dan HAM JATENG

1. Bagaimana standar pelayanan keimigrasian jamaah haji?
2. Apakah terdapat perbedaan prosedur keimigrasian atau dokumen perjalanan akibat adanya *fast track*?
3. Apa terdapat kendala pelayanan keimigrasian terkait dengan adanya *fast track*?

Wawancara dengan Petugas Daker Makkah

1. Bagaimana pandangan petugas haji mengenai *fast track*?
2. Apa tugas dari petugas haji dengan diterapkannya *fast track*?
3. Apa manfaat dan kendala yang dihadapi petugas haji dengan adanya *fast track*?
4. Bagaimana perbedaan jalur *fast track* dan *non fast track*?

DOKUMENTASI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Af'idatun Nisa

Tempat, Tgl Lahir : Jepara, 03 Oktober 2002

Agama : Islam

Nama Ayah : Hartono

Nama Ibu : Amin Mursiti

Alamat : Blimbingrejo, RT 005 RW 004, Nalumsari, Jepara 59466

Handphone : 089681662056

Email : afidatun542@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan Formal

1. SD Muhammadiyah Blimbingrejo
2. MTs. Muhammadiyah Nalumsari
3. MA Ma'ahid Kudus

Pendidikan Non-Formal

1. Ma'had Al Jami'ah UIN Walisongo Semarang
2. Mr. Language kampung Inggris Pare

Pengalaman Organisasi

1. Ketua Bidang TKK PK IMM Jendral Soedirman Periode 2023-2024
2. Sekretaris Bidang URT KSR PMI UIN Walisongo Semarang Periode 2023-2024

Semarang, 20 Maret 2025

Penulis

Af'idatun Nisa'

2101056075