

BAB III

GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEPARA

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara

Sesuai peraturan Menteri Agama No.10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tatakerjaan, Maka urusan bidang keagamaan ruang lingkupnya semakin berkembang pesat, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Sejalan dengan hal tersebut tanggal 03 Januari 1946 didirikanlah Kantor Kementerian Agama jepara. Dasar hukum pendirian ini adalah Ketetapan pemerintah No.1/SD Tertanggal 03 Januari1946.

Kementerian Agama kabupaten Jepara (disingkat Kemenag Jepara, dahulu bernama Departemen Agama Kab. Jepara) adalah lembaga pemerintahan daerah Indonesia yang membidangi urusan Agama. Awal mula berdirinya Kantor Kementerian Agama Jepara yaitu terletak di Taman Sari Jepara di bawah naungan B. Muhammad Musa yang pertama kali menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Jepara. Di tempat tersebut mulai dari tahun 1946 sampai dengan tahun 1959, Setelah itu pindah ke samping Masjid Baitul Makmur Kauman Jepara mulai dari tahun 1959 sampai tahun 1976. Sekitar tahun 1977 Kementerian Agama Jepara

mendirikan bangunan tepatnya di jalan Ratu Kalinyamat No.01 Jepara dan berdiri kokoh sampai sekarang.

Adapun periode kepemimpinan di Kantor Kementerian Agama Jepara adalah sebagai berikut :

- a. B. Muhammad Musa (1946 - 1951)
- b. K.H. Achmad Fauzan (1951 – 1959)
- c. H. Abdul Mutholib (1959 - 1967)
- d. H. Abdullah (1967 - 1976)
- e. Soejadi (1976 - 1982)
- f. H. Harun Nurrosjid, BC, HK (1982- 1988)
- g. H.M. Sidjan, HP (1988 - 19992)
- h. H.A. Soehami Soelaman, BA (1992 -1995)
- i. Drs. H. M. Madchan Anies (1995 - 1999)
- j. Drs. H. Abdul Choliq, MT, M.Ag (2000 - 2001)
- k. Drs. H. Surandim Achmad, SH, M.Si (2001- 2007)
- l. Drs. H. Ali Murtadlo, M.Pd.I (2007 - 2009)
- m. Drs. Sholikin (2009 - 2011)
- n. Drs. H. Muhdi, M.Ag (2012 s.d Sekarang)

B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara

1. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Jepara yang Beriman dan Bertaqwa, Mandiri, Rukun, Cerdas serta Sejahtera Lahir dan Batin.”

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
- b) Meningkatkan kualitas keruunan umat
- c) Meningkatkan kualitas Roudlotul Athfal, Madrasah, Pendidikan Agama serta Pendidikan Keagamaan
- d) Meningkatkan kualitas Pelayanan Ibadah Haji
- e) Mewujudkan Tata Kelola pemerintahan yang bersih dan Berwibawa.

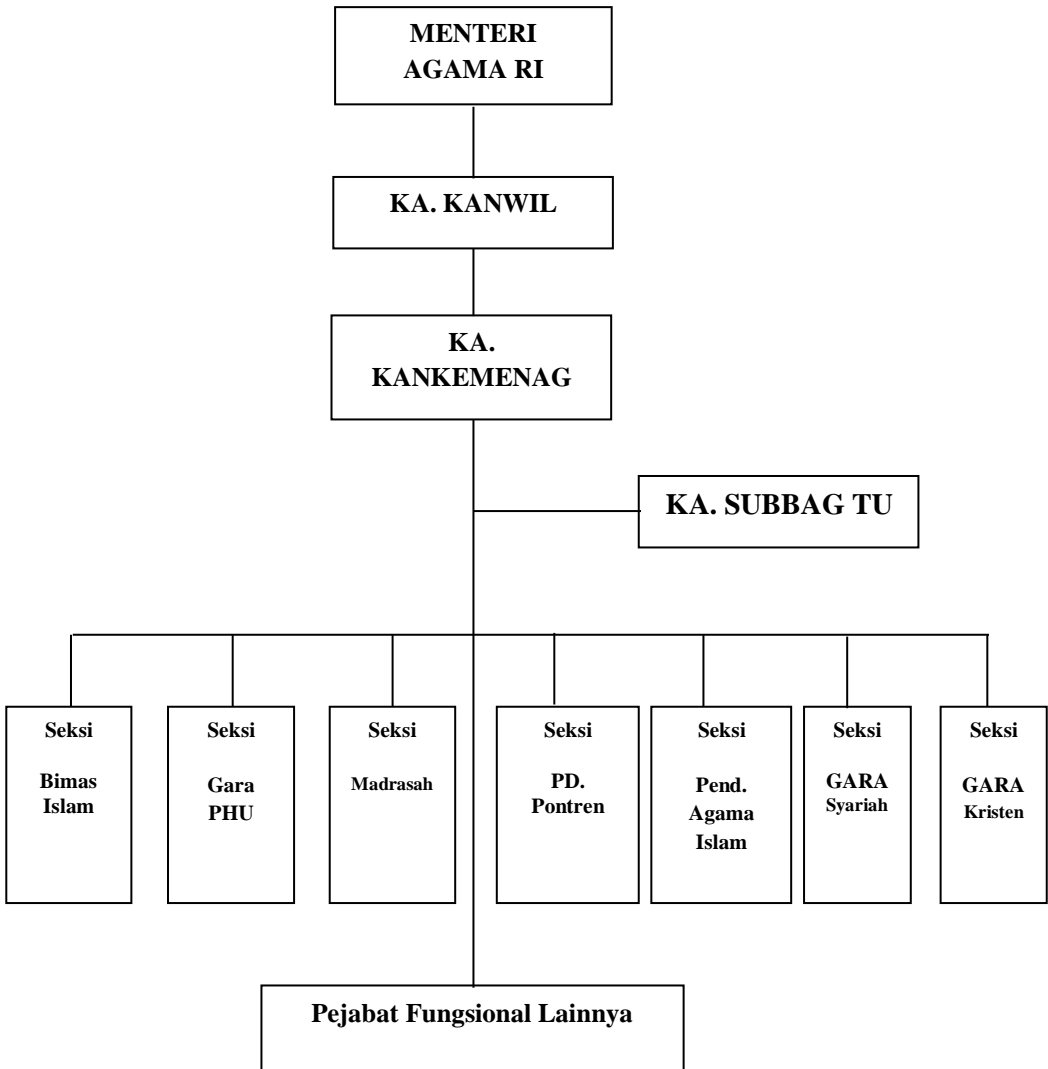
3. Tri program inti Kementrian Agama

Tri program inti Kementrian Agama berdasarkan KMA. 397 tahun 2002 antara lain:

- a) Terwujudnya masyarakat yang agamis berperadaban luhur berbasiskan hati nurani yang di sinari oleh ajaran agama.
- b) Terhindarnya perilaku radikal ekstrim, tidak toleran dan eksklusif dalam kehidupan beragama sehingga terwujud masyarakat yang rukun, damai dalam kebersamaan dan ketentraman.
- c) Terbinanya masyarakat agar menghayati, mengamalkan ajaran agama dengan sebenarnya, mengutamakan kebersamaan dan menghormati perbedaan melalui Internalisasi Ajaran agama.

C. Struktur Organisasi

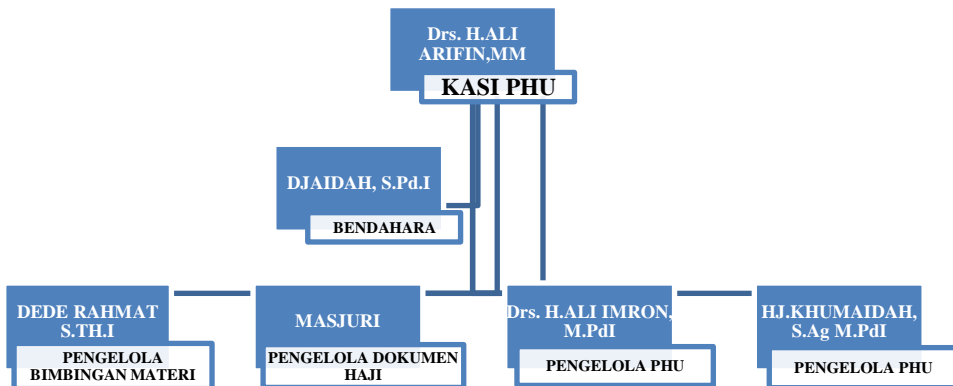
1. Struktur organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara



Keterangan Struktur organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara:

- a. MENTERI AGAMA RI : Drs. H. Lukman Hakim Saifuddin
- b. KA.KANWIL : Drs. H. Noor Badi, MM.
- c. KA.KANKEMENAG : Drs. H. Muhdi, M. Ag.
- d. KA.SUBBAG TU : Dra. Lutfiah
- e. SEKSI BIMAS ISLAM : Drs. H. Djalal Syuyuti
- f. SEKSI GARA PHU : Drs. H. Ali Arifin, M.M.
- g. SEKSI MADRASAH : Drs. Hj. Hastuti Harijati, MPd. I)
- h. SEKSI PD PNTREN : Drs. H. Muslich, M. Ag
- i. SEKSI PEND. AGAMA ISLAM : H. Sudirmanto, SH. MH
- j. SEKSI GARA SYARIAH : H. Abdul Wachid, S. Pd. I
- k. SEKSI GARA KRISTEN : Y. Pranoto, S. Th. S. PAK. M. Th)

2. Struktur organisasi Kementerian Agama Jepara bagian seksi PHU



3. Ketenaga kerjaan

a. Kepala Seksi

Tugasnya adalah mengatur jalannya kegiatan karyawan atau bawahannya.

b. Pengevaluasi Akademik

Tugasnya adalah memberi bantuan atau pelayanan kepada guru-guru agar pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dapat berjalan lebih efektif, efisien serta bermanfaat.

c. Pengevaluasi Pendidikan

Tugasnya adalah berusaha meningkatkan usaha pelaksanaan program pendidikan secara menyeluruh baik secara personel, material, maupun operasionalnya.

d. Analisis sarana prasarana pendidikan

Tugasnya adalah menganalisa dan merencanakan kebutuhan fisik untuk pengendalian penataan, pemanfaatan lahan, pemeliharaan gedung serta bangunan.

e. Pengembang Potensi siswa

Tugasnya adalah memberikan kesempatan kepada siswa atau peserta didik untuk mengembangkan dan mengekspresikan sesuai dengan kebutuhan, bakat dan minat setiap peserta didik sesuai dengan kebutuhan.

f. Penyusun bahan pembinaan

Tugasnya adalah menyusun rencana detail jadwal pelaksanaan kegiatan sebagai acuan pelaksanaan kerja bawahan dengan cara merekapitulasi sebagai data dasar pelaksanaan kegiatan.

g. Pengembang Kelembagaan

Tugasnya adalah memperbaiki kemampuan lembaga guna mengefektifan penggunaan SDM (Sumber Daya Manusia) dengan keuangan yang tersedia.⁶³

D. Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkain kegiatan pengeloan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah calon haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang aman, tertib, lancar.

⁶⁴Untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dibutuhkan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan

⁶³ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Arsip “*Profile Kementerian Agama Kabupaten Jepara*, (Jepara: Kementerian Agama kabupaten Jepara, 2016), hlm. 1.

⁶⁴ Ali Rokhmad, *Op. Cit.*, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Haji Di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)*, hlm. 3.

keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam mencapai tujuannya. Salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji, manajemen diperlukan untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi jemaah calon haji yang dilayani.

Perencanaan, penorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian merupakan 4 fungsi manajemen yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara. Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara sebagai penentu serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan yaitu terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji yang tertib, lancar, dan aman. Perencanaan yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten Jepara meliputi perencanaan pendaftaran, pelunasan, pembatalan jemaah calon haji, perencanaan pengelolaan dokumen perjalanan ibadah haji (passpor dan visa) perencanaan bimbingan manasik haji di kabupaten dan kecamatan, perencanaan pembentukan karu,

karom, dan petugas kloter, perencanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah calon haji.

Setelah penetapan rencana yang dilakukan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh. Selanjutnya dibutuhkan kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dilakukan dimana pengorganisasian menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama dalam meraih tujuan yang telah ditentukan, memberikan pembagian tugas kerja, memberikan deskripsi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf, penyatuan pekerjaan dan mengelompokkan tugas yang saling berkaitan, dan menetapkan mekanisme kerja dan kesesuaian antar bidang pekerjaan dan keahlian.⁶⁵

Setiap organisasi memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan organisasi, begitupun dengan Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi penyelenggara ibadah haji dan umroh memiliki staf pengurus pelaksana kegiatan atau team work guna untuk memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji sesuai bidang pekerjaannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adapun susunan staf pengurus seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh Kementerian Agama kabupaten Jepara sebagai berikut:

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, 28 April 2016.

Ketua Seksi Penyelenggara

Haji dan Umroh : Drs. H. Ali Arifin, MM.

Bendahara : Djaidah, S. Pd. I

Pengelola Bimbingan Materi : Dede Rahmat S. Th. I

Pengelola Dokumen Haji : Masjuri

Pengelola PHU : Drs. H. Ali imron, M. Pd. I

Hj. Khumaidah, S. Ag. M. Pd.⁶⁶

Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada jemaah calon haji. Penggerakan dilakukan dalam untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang di terapkan di Kantor kabupaten Jepara dalam melayani jemaah calon haji adalah dengan pelayanan prima. Layanan prima sendiri merupakan layanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat, berorientasi pada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti standar internasional (ISO), konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi.⁶⁷ Pelayanan cepat, mudah, tidak menunda-nunda pekerjaan, serta tidak diskriminasi merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada jemaah calon haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara. Budaya

⁶⁶ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, *Op. Cit.*, Arsip “*Profile Kementerian Agama Kabupaten Jepara*”, hlm. 4.

⁶⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 18.

organisasi yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara meliputi:

- a) *Excellence*: berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan terpadu dan berkesinambungan.
- b) *Team work*: mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi
- c) *Hummanity*: menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius
- d) *Integrity*: kepatuhan terhadap aturan-aturan yang ada
- e) *Discipline* dan *responsibility*: disiplin dan tanggung jawab yang harus di kedepankan.⁶⁸

Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji berorientasi pada regulasi yang ada. Prosedur pelayanan jemaah calon haji yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara didasarkan pada peraturan perundang-undangan ibadah haji tahun 2015, yang mengatur syarat, bentuk, dan proses pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain:

- a) Undang-Undang no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji;
- b) Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

⁶⁸ *Ibid.*, hlm.76.

- c) Peraturan Menteri Agama Nomor : 28 Tahun 2015 tentang Pembayaran Biaya Ibadah Haji Reguler Tahun 1436 H/ 2015 M
- d) Peraturan Menteri Agama Nomor : 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- e) KMA Nomor : 17 Tahun 2015 tentang penetapan Embarkasi dan Debarkasi Haji Tahun 1436 H/ 2015 M
- f) Surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor D/277/2015 tentang Pedoman Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1436 H/ 2015 M.⁶⁹

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sebagai berikut:

1) Pendaftaran

Pendaftaran haji merupakan kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan, penyeteroran BPIH dan mendaftarkan diri kepada Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, bagi masyarakat yang bermaksud untuk menunaikan ibadah haji dan dapat dilakukan pada setiap hari kerja tanpa dibatasi kuota haji nasional. Pendaftaran jemaah

⁶⁹ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, *Op. Cit.*, Arsip “*Laporan Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Jepara Tahun 1436 H/2015M*”, hlm. 1.

calon haji dilaksanakan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Jemaah calon haji indonesia yang akan menunaikan ibadah haji wajib memenuhi persyaratan pendaftara sebagai berikut:

- (a) Beragama Islam
- (b) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
- (c) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- (d) Memiliki kartu keluarga
- (e) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah
- (f) Memiliki tabungan atas nama jemaah yang bersangkutan pasa BPS BPIH.⁷⁰

Selain persyaratan diatas jemaah calon haji harus menyerahkan pas foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dengan ketentuan :

- (a) Pas foto berwarna dengan berlatar belakang warna putih.
- (b) Memakai baju atau kerudung kontras dengan latar belakang tidak memakai pakaian dinas, bagi jemaah calon haji wanita menggunakan busana muslimah.

⁷⁰ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

- (c) Tidak menggunakan kaca mata
- (d) Foto tampak wajah minimal 80 persen

Bagi warga negara asing yang ingin mendaftarkan diri menunaikan ibadah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- (a) Beragama islam
- (b) Sehat jasmani dan rohani di buktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter
- (c) Memiliki paspor asli kebangsaan yang masih berlaku
- (d) Memiliki izin tetap terbatas (ITAS) atau izin tinggal tetap (ITAP) di indonesia yang masih berlaku
- (e) Memiliki izin bertolak dan kembali yang masih berlaku
- (f) Tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan
- (g) Surat rekomendasi untuk menunaikan ibadah haji dari perwakilan negara yang bersangkutan.⁷¹

Prosedur pendaftaran jemaah calon haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah sebagai berikut:

⁷¹ Kementerian Agama RI, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*, 2015, dalam www.kemenag.go.id.pdf, diakses 21 maret 2016.

- (a) Jemaah calon haji pergi ke puskesmas domisili memeriksakan kesehatan jemaah calon haji untuk mendapatkan surat keterangan sehat.
- (b) Jemaah calon haji pergi ke bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH) membuka rekening haji dan melakukan transfer ke rekening Menteri sebesar setoran awal BPIH.
- (c) BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH
- (d) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal sebanyak 5 (lima) lembar meliputi:
 - (1) Lembar pertama asli (berwarna putih) dengan ditempel materai Rp. 6.000,- dipegang jemaah calon haji sendiri.
 - (2) Lembar kedua (berwarna putih) dipegang oleh BPS BPIH.
 - (3) Lembar ketiga (berwarna kuning) diserahkan kepada kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.
 - (4) Lembar keempat (berwarna merah muda) diserahkan ke kantor wilayah kementerian agama jawa tengah guna pervisaaan

- (5) Lembar keempat (berwarna biru) untuk lampiran SPMA, diserahkan kepada PPIH embarkasi pada saat jemaah calon haji masuk asrama.
- (e) Bukti setoran BPIH wajib mencantumkan nomor validasi, ditanda tangani dan dibubuhi stempel BPS BPIH, masing-masing diberi pas foto 3x4 cm.
- (f) BPS BPIH wajib menyerahkan lembar ketiga, keempat, dan kelima bukti setoran awal BPIH ke kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
- (g) Jemaah calon haji yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan pendaftaran dan bukti aplikasi transfer asli BPIH serta bukti setoran awal BPIH kepada petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran
- (h) Jemaah calon haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara untuk

didaftarkan ke dalam SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi.

- (i) Jemaah calon haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara.⁷²

2) Pembatalan jemaah calon haji

Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila jemaah calon haji

- (a) Meninggal dunia
- (b) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lain
- (c) Tidak dapat berangkat dalam masa 2 (dua) kali musim haji
- (d) Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

Setoran BPIH jemaah calon haji yang pendaftarannya dinyatakan batal dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai besaran BPIH yang disetorkan. Pengembalian setoran BPIH bagi jemaah calon haji dilakukan setelah jemaah memenuhi persyaratan antara lain:

⁷² Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

- (a) Menyerahkan lembar pertama bukti setoran BPIH
 - (b) Menyerahkan surat pemberitahuan dari ahli waris jemaah calon haji yang bersangkutan.⁷³
- 3) Biaya penyelenggaraan ibadah haji

Semua jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk membayar biaya perjalanan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan BPIH bekerjasama dengan bank penerima setoran Biaya penyelenggaraan ibadah haji yang ditunjuk oleh pemerintah. Baik dimulai dari pembukaan tabungan haji, membayar setoran awal, dan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Besaran biaya penyelenggara ibadah haji reguler tahun 2015 embarkasi solo sebesar USD 2,769 untuk jemaah calon haji jawa tengah termasuk di dalamnya kabupaten jepara. ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Agama nomor 28 tahun 2015 tentang Pembayaran biaya ibadah haji reguler tahun 1436 H/ 2015 M. Terkait dalam hal tersebut kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara menginformasikan dan Melaksanakan proses pelunasan Biaya

⁷³ Wawancara dengan dengan ibu Hj. Khumaidah, S. Ag. M. Pd staf pengelola PHU di Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

Peyelenggaraan Haji atau daftar ulang bagi jemaah calon haji sesuai kuota provinsi Jawa Tengah sesuai Keppres.

4) Pelayanan penyusunan dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji

Pelayanan puyusunan dokumen-dokumen perjalanan haji dimulai dari pembuatan paspor haji. Jemaah calon haji yang terdaftar dan nomor porsinya masuk kedalam kouta pemberangkatan ibadah haji tahun berjalan, maka dilayani pembuatan paspor jemaah. Dalam pembuatan paspor haji jemaah calon haji dituntut untuk melengkapi persyaratan pembuatan paspor, seperti membaawa fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy salah satu dari ijasah, surat nikah, atau ijasah dan menunjukkan dokumen aslinya.⁷⁴ Pelayanan yang dilakukan kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara terkait pembuatan paspor adalah mengkoordinir dan mendampingi jemaah calon haji dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kabupaten pati. Pembutaan paspor jemaah calon haji ditentukan jadwalnya oleh kantor imigrasi dengan jumlah jemaah 150 orang per hari. Selain itu kantor Kementerian Agama

⁷⁴ Wawancara dengan Bpk Suwandi Suhadi jemaah haji kabupaten Jepara tahun 2015, 6 juli 2016.

kabupaten Jepara memberikan pelayanan transportasi kepada jemaah calon haji baik transportasi pemberangkatan maupun pemulangan dalam pembuatan paspor, untuk biaya pembuatan paspor sebesar Rp. 360.000,00 dibebankan kepada jemaah calon haji dan akan diganti setelah pelaksanaan ibadah haji selesai melalui rekening masing-masing jemaah.⁷⁵

Setelah paspor jadi maka selanjutnya mengajukan paspor ke kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah untuk mendapatkan visa haji. Proses pervisaan paspor jemaah calon haji dilakukan dengan mengirim paspor perkloter dalam pra manifest ke kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah. Persyaratan dalam mengajukan visa haji adalah dengan mengumpulkan paspor dan bukti setoran lunas (berwarna merah muda) yang sudah tertempel foto jemaah, terdapat nomor porsi, stiker kabupaten jepara, stempel bank dan stiker embarkasi SOC. Prosedur pengurusan pervisaan paspor haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dimulai dari pengecekan data antara paspor dan bukti setoran lunas pendaftaran

⁷⁵ Wawancara dengan Bpk Dede Rahmat S. Th. I staf pengelola bimbingan materi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara 15 Juni 2016.

jemaah, setelah itu mengupdate data jemaah ke kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah. Setelah data terupdate maka selanjutnya mengirimkan berkas berupa paspor dan bukti setoran lunas ke Kanwil Kemenag Prov. Jateng untuk dicek dan dikirimkan ke kantor Kemenag pusat di Jakarta guna mendapatkan visa haji.

5) Pelayanan mutasi jemaah

Mutasi pemberangkatan jemaah haji diperbolehkan bagi jemaah calon haji yang telah melunasi BPIH tahun berjalan, apabila memenuhi persyaratan:

- (a) Penggabungan suami atau istri yang terpisah yang dibuktikan dengan surat nikah
- (b) Penggabungan anak atau orangtua kandung yang dibuktikan dengan akte kelahiran
- (c) Perpindahan tugas atau dinas yang dibuktikan dengan surat keterangan mutasi dari instansi jemaah yang bersangkutan
- (d) Perpindahan tempat tinggal jemaah calon haji yang dibuktikan dengan surat keterangan tempat tinggal dari kelurahan atau kecamatan tempat yang baru

Jemaah calon haji reguler tidak dapat melakukan mutasi ke jemaah haji khusus begitupun

sebaliknya. Waktu pengajuan mutasi selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari terhitung sejak jemaah calon haji melunasi BPIH. Adapun ketentuan mutasi jemaah diatur sebagai berikut:

- (a) Mutasi dalam satu provinsi yang sama, pengajuan surat mutasi diproses di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara
- (b) Mutasi antar provinsi yang masih dalam embarkasi yang sama, surat mutasi diajukan dan diproses pada kantor wilayah kementerian agama jawa tengah dengan tembusan kepada direktorat pelayanan haji dalam negeri
- (c) Mutasi antar provinsi dengan embarkasi dengan besaran BPIH yang berbeda, surat mutasi diajukan dan diproses melalui kantor kementerian agama provinsi jawa tengah dan dibuatkan surat rekomendasi ke kantor wilayah kementerian agama provinsi tujuan, dengan tembusan kepada direktorat pelayanan haji dalam negeri.

Prosedur pengajuan mutasi jemaah antara lain

- (a) Mutasi antar kabupaten atau kota dalam satu provinsi Jawa Tengah, mekanismenya diatur oleh kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah.

(b) Mutasi antar provinsi dalam satu embarkasi, dengan mekanisme antara lain

- (1) Jemaah calon haji mengajukan surat permohonan mutasi kepada kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tempat jemaah calon haji melakukan setoran awal dan setoran lunas.
- (2) Petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara melakukan klarifikasi dan verifikasi berkas jemaah.
- (3) Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara membuat surat permohonan mutasi jemaah kepada kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah dengan melampirkan seluruh persyaratan yang sah.
- (4) Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah membuat surat permohonan mutasi kepada kantor wilayah Kementerian Agama yang dituju dengan melampirkan seluruh persyaratan yang sah.⁷⁶

⁷⁶ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

Mutasi antar provinsi dengan embarkasi yang berbeda, dengan mekanisme pengajuan sebagai berikut

- (a) Jemaah calon haji mengajukan surat permohonan kepada kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tempat melakukan setoran awal dan setoran lunas
- (b) Petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara melakukan klarifikasi dan verifikasi berkas
- (c) Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara membuat surat permohonan mutasi kepada kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah dengan melampirkan seluruh berkas persyaratan yang sah
- (d) kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah membuat surat permohonan mutasi kepada kantor wilayah Kementerian Agama provinsi yang dituju dengan melampirkan seluruh persyaratan yang sah dan dibuktikan setoran lunas BPIH 1 sampai 4
- (e) kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah membuat surat rekomendasi mutasi kepada direktorat pelayanan haji dalam negeri dengan melampirkan seluruh berkas

persyaratan yang sah, dengan tembusan kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah dan kantor wilayah Kementerian Agama provinsi yang dituju

- (f) apabila telah disetujui dirjen PHU dalam negeri, jemaah calon haji mengisi SPPH yang baru di kantor Kementerian Agama kabupaten atau kota yang dituju
- (g) dirjen PHU dalam negeri membuat surat rekomendasi pelunasan di bank syariah mandiri kantor Kementerian Agama RI untuk melakukan pembayaran selisih kurang BPIH
- (h) BPS BPIH mencetak bukti setoran mutasi
- (i) Jemaah calon haji yang mutasi antar provinsi dan embarkasi yang berbeda, memiliki selisih lebih pembayaran BPIH, akan dikembalikan melalui rekening jemaah yang bersangkutan setelah operasional haji
- (j) Jumlah dan daftar nama jemaah calon haji mutasi harus sudah dilaporkan oleh kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah kepada direktorat pelayanan haji dalam negeri paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah pelunasan sebagai pelunasan

sebagai bahan penyusunan jadwal dan kloter dari masing-masing provinsi.⁷⁷

Pelayanan mutasi antar provinsi beda embarkasi dapat dilakukan apabila provinsi daerah yang dituju masih memiliki kouta porsi haji. Karena mutasi beda provinsi berkaitan dengan jumlah kouta porsi haji pada masing-masing provinsi. Apabila dalam satu provinsi kouta porsi sudah penuh maka jemaah tidak bisa untuk melakukan mutasi. Pelayanan mutasi yang dilakukan di kantor Kementerian Agama pada tahun 2015 kepada jemaah calon haji ada sebanyak 24 orang, yang melakukan mutasi keluar daerah ke sejumlah kabupaten di wilayah provinsi Jawa Tengah dan mutasi masuk sejumlah 1 Orang dari kabupaten Demak ke kabupaten Jepara dari jumlah 1026 jemaah calon haji reguler kabupaten Jepara.

6) Pelayanan Bimbingan Jemaah Calon Haji

Berdasarkan UU No. 13 tahun 2008 pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan ibadah haji. Pembinaan dimaksudkan terwujudnya jemaah calon haji mandiri, yaitu kemampuan jemaah dalam memahami dan melaksanakan tatacara sesuai

⁷⁷ Kementerian Agama RI, *SK DIRJEN NO. 277 Tahun 2015 Tentang Pedoman Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 2015*, dalam www.kemenang.go.id.pdf. diakses pada 21 Maret 2016.

dengan ketentuan syariat islam. Pelayanan manasik dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dan KBIH. Pelayanan bimbingan melalui KBIH diatur oleh kantor kementerian agama sebagai berikut:

- (a) Kelomok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang telah mendapat izin oprasional dari kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah.
- (b) KBIH dalam memberikan bimbingan kepada jemaah calon haji dapat memungut biaya bimbingan atas kesepakatan maksimal sebesar Rp 3.000.000,- dan mendapat persetujuan Kepala Kantor Kementerian Agama setempat. di Jepara kenaikan biaya bimbingan oleh KBIH rata-rata Rp 2.000.000,- tergantung kesepakatan dengan jemaah
- (c) Pelayanan bimbingan dilakukan minimal sebanyak 15 kali pertemuan
- (d) Materi bimbingan tetap mengacu pada buku panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara.⁷⁸

⁷⁸ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

Kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara melakukan bimbingan manasik haji sebanyak 6 kali. Berkoordinasi dengan KUA masing-masing kecamatan melakukan bimbingan kepada jemaah sebanyak 4 kali dan melaksanakan bimbingan di kabupaten jepara sebanyak 2 kali.⁷⁹ Materi, silabus, dan jadwal bimbingan dibentuk oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara. pelaksanaan bimbingan dilaksanakan selama 6 hari dan tidak boleh diringkas dalam satu hari. Materi bimbingan yang diberikan kepada jemaah calon haji tahun 2015 meliputi: kebijakan penyelenggaraan ibadah haji ditanah air, taklimatul hajj, tatacara ibadah haji (ibadah manasik) praktik lapangan, fikih haji, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, himah ibadah haji, arbain, ziarah, kesehatan, akhlaq, adat istiadat, dan budaya aranb saudi, hak dan kewajiban jemaah calon haji, melestarikan haji mambrur. Sedangkan Metode bimbingan meliputi: ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan simulasi.⁸⁰

⁷⁹ Wawancara dengan ibu Hj. Endang Genowati jemaah haji kabupaten Jepara 2015, 19 juli 2016.

⁸⁰ Wawancara dengan bpk Drs. H. Ali Imron, M. Pd. I staf pengelola PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 28 april 2016.

- 7) Pelayanan pembentukan regu rombongan dan kelompok terbang

Sebelum jemaah calon haji diberangkatkan ke arab saudi terlebih dahulu kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara membentuk kelompok terbang dan regu rombongan jemaah calon haji. Pembentukan regu dan kelompok terbang dibagi dalam jemaah haji yang tergabung dalam KBIH dan non KBIH. Pembentukan regu rombongan KBIH dibentuk oleh KBIH dan dikoordinasikan dengan petugas kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Pembentukan rombongan jemaah calon haji non KBIH diatur oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dan dikoordinasikan oleh kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Pembagian kelompok terbang dan regu rombongan antara lain: 1 kloter terdiri dari 8 rombongan, 1 rombongan terdiri 45 jemaah, 1 rombongan dibagi menjadi 4 regu pembagiannya 12, 11, 11, 11 jemaah.

- 8) Pelayanan pemberangkatan jemaah calon haji

Pelayanan pemberangkatan jemaah calon haji kabupaten Jepara dikoordinir oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi penyelenggara haji dan umroh, yaitu dengan

meyediakan transportasi bus menuju embarkasi donohudan solo sebanyak 8 bus rombongan jemaah calon haji.⁸¹ selanjutnya jemaah calon haji kabupaten jepara tahun 2015 terbagi menjadi 4 kelompok terbang. 4 kelompok terbang tersebut adalah kelompok terbang 12, 13, 14, dan 15. Pembagian pemberangkatan kelompok terbang kabupaten Jepara mengalami perubahan yang signifikan dikarena permasalahan pervisaan.⁸² Tertundannya visa jemaah calon haji yang belum keluar mengharuskan adanya perubahan susunan kloter jemaah calon haji. Berikut rencana awal kloter kabupaten jepara:

Tabel 1. Rencana Berangkat Semula :

No	KLOTER	JUMLAH	BERANGKAT
1	Kloter 12	156 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015
2	Kloter 13	355 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015
3	Kloter 14	355 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015
4	Kloter 15	141 Jemaah Calon Haji	25 Agustus 2015
	Jumlah	1007 Jemaah Calon Haji	

Disebabkan banyaknya visa jemaah calon haji yang belum jadi maka terjadi perubahan signifikan

⁸¹ Wawancara dengan bapak. H. Mujisantoso jemaah haji kabupaten Jepara 2015, 19 juli 2016.

⁸² Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

total jemaah calon haji yang berangkat per kloter dari kabupaten Jepara:

- (a) Jamaah calon haji Kloter 13 dari kabupaten Jepara sejumlah 99 orang dipindah ke Kloter 12 dan
- (b) Jamaah calon haji dari Kloter 14 dari kabupaten Jepara Sejumlah 113 orang dipindah ke kloter 13, Terdapat beberapa Calon Jamaah haji yang sakit, dan berangkat bersama kloter selanjutnya. Sehingga total Jumlah Calon Jamaah Haji asal Kab. Jepara yang berangkat menjadi, sebagai berikut :

Tabel 2. Realisasi pemberangkatan jemaah calon haji :

NO	KLOTER	JUMLAH	BERANGKAT	KET
1	Kloter 12	238 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015	Batal 1 orang
2	Kloter 13	352 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015	
3	Kloter 14	267 Jemaah Calon Haji	24 Agustus 2015	
4	Kloter 15	147 Jemaah Calon Haji	25 Agustus 2015	
5	Kloter 18	1 Jemaah Calon Haji	26 Agustus 2015	
6	Kloter 19	2 Jemaah Calon Haji	26 Agustus 2015	
		1007 Jemaah Calon Haji		Total 1006 JCH ⁸³

9) Pelayanan kepulangan jemaah haji

Setelah jemaah haji selesai melaksanakan ibadah haji maka proses pelayanan yang terakhir

⁸³ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Arsip “*Laporan Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Jepara Tahun 1436 H/2015M*, (Jepara: Kementerian Agama kabupaten Jepara, 2015) hlm. 3.

adalah pemulangan jemaah haji kembali ke kabupaten Jepara. Ada beberapa perubahan berkaitan jumlah jemaah haji kabupaten Jepara Tahun 2015 pada proses kepulangannya, jemaah haji yang sebelumnya masuk ke Kloter 18 dan 19 kembali ke Kloter 12 dan 14 dengan rincian, sebagai berikut :

Tabel 3. Realisasi Kepulangan :

NO	KLOTER	JUMLAH	PULANG
1	Kloter 12	239 Jemaah Calon Haji	3 Oktober 2015
2	Kloter 13	352 Jemaah Calon Haji	3 Oktober 2015
3	Kloter 14	269 Jemaah Calon Haji	3 Oktober 2015
4	Kloter 15	145 Jemaah Calon Haji	4 Oktober 2015
		1005 Jemaah Calon Haji	

Jumlah jemaah haji kabupaten Jepara tahun 2015 M / 1436 H yang kembali ke Tanah Air berkurang satu orang dari 1006 jemaah haji menjadi 1005 Jamaah Haji dikarenakan ada jemaah haji yang meninggal di Tanah suci.

Pelayanan pemulangan jemaah haji tahun 2015 oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah dengan memberikan pelayanan transportasi dari embarkasi solo menuju pendopo kabupaten Jepara.

Selanjutnya dalam rangka terlaksannya kesuksesan pelayanan dibutuhkan pengawasan. Pengawasan atau evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian atas suatu pekerjaan. Pengawasan dilakukan agar pekerjaan yang dijalankan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Proses pengawasan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara adalah dengan menerapkan laporan kinerja harian pada masing-masing staf, laporan kinerja harian dikumpulkan dan ditanda tangani setiap 3 bulan dan melakukan rapat evaluasi setiap 1 bulan sekali atau melakukan rapat terbatas insidental ketika terjadi masalah dan diperlukan untuk menentukan alternatif penyelesaian masalahnya. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten Jepara kantor Kementerian Agama beserta pemerintah daerah, keimigrasian, dan kepolisian melaksanakan rapat evaluasi penyelenggaraan ibadah haji guna membahas permasalahan seputar penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2015 dan mencari alternatif pemecahan masalahnya.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015

Pelaksanaan pelayanan kepada jemaah calon haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2015. Berikut faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh petugas atau staf seksi PHU kabupaten Jepara:

1. Faktor pendukung
 - a. Penyelenggaraan ibadah haji syarat dengan agama Islam, masyarakat di kabupaten Jepara mayoritas penduduknya beragama Islam dan agamis. lingkungan masyarakat Jepara yang mayoritas beragama Islam dan agamis sangat mendukung proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.
 - b. Jumlah staf pelaksana layanan di kantor Kementerian Agama sudah mencukupi dalam memberikan layanan kepada jemaah dan memiliki rata-rata tingkat akademik sarjana dan berpengalaman pada bidangnya.⁸⁴
 - c. Ketersediaan sarana dan prasarana yang terdapat dalam kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seperti ruangan, meja, kursi, Ac, komputer, laptop, printer,

⁸⁴ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

jaringan internet sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru.

- d. Kerjasama antar instansi pemerintah maupun swasta cukup baik, sehingga pelaksanaan pelayanan ibadah haji dapat dioptimalkan.⁸⁵

2. Faktor penghambat

- a. Tingkat kualifikasi akademi masyarakat Jepara yang mayoritas menengah kebawah sehingga dalam melayani jemaah calon haji diperlukan penjelasan yang ekstra. Sederhana, jelas, dan mudah dipahami dalam menerangkan persyaratan dan proses layanan.
- b. Staf kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara yang heterogen dalam akademik dan terdapat beberapa staf yang belum pintar dalam mengoperasikan komputer sedangkan pelayanan yang diberikan sekarang serba berbasis teknologi.⁸⁶
- c. Penataan ruangan yang kurang nyaman karena banyak barang yang bertumpuk didalam ruang kantor pelayanan haji kabupaten Jepara. Penataan ruangan sangat penting

⁸⁵ Wawancara dengan Bpk Dede Rahmat S. Th. I staf pengelola bimbingan materi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara 15 Juni 2016.

⁸⁶ Wawancara dengan bapak Drs. H. Ali Arifin, MM. ketua seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara, 15 Juni 2016.

karena akan mempengaruhi kenyamanan jemaah calon haji.⁸⁷

- d. Penerapan kebijakan regulasi penyelenggaraan ibadah haji baru menjadi kendala dalam menyesuaikan dan melaksanakan pelayanan.⁸⁸
- e. Jemaah calon haji lanjut usia dan Jemaah calon haji yang tidak memiliki dokumen inti atau pendukung seperti KTP, KK, akte kelahiran, ijasah menjadi salah satu faktor penghambat dalam peroses pelayanan.⁸⁹

⁸⁷ Wawancara dengan ibu Hj. Rusmiati makruf jemaah haji kabupaten Jepara tahun 2015, 29 juni 2016.

⁸⁸ Wawancara dengan Bpk suwandi suhadi jemaah haji kabupaten Jepara tahun 2015, 6 juli 2016.

⁸⁹ Wawancara dengan dengan ibu Hj. Khumaidah, S. Ag. M. Pd staf pengelola PHU di Kementerian Agama Kabupaten Jepara 15 Juni 2016.