# Bab 4
# HASIL PENELITIAN

## A. Gambaran Umum PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

1. Gambaran umum PPIH tahun 2015

Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang menjadi obyek kajian peneliti adalah panitia penyelenggara ibadah haji PPIH organisasi yang berada dalam naungan bidang PHU Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang bertugas dalam pelaksanaan haji setiap tahunnya.

PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pelaksanaan operasional kerjanya dilaksanakan di Asrama Haji sukolilo Surabaya. Kegiatan PPIH dalam satu tahun hanya bekerja 1 kali yakni pada musim haji. Tahun 2015 kegiatan operasional PPIH berlangsung pada bulan agustus sampai oktober dengan pembagian operasional pemberangkatan calon jemaah haji selama 29 hari, yang dimulai tanggal 20 agustus s.d 17 september dan operasional pemulangan jemaah haji selama 29 hari, yang dimulai tanggal 28 september s.d 26 oktober.

PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam operasional kerja melibatkan beberapa instansi pemerintahan seperti, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Timur, Kantor Imigrasi Surabaya, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Type Madya Pabean Juanda, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas 1 Surabaya, Polisi Daerah Jawa Timur, UPT Asrama Haji Surabaya dan Kantor Otoritas Bandara



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Juanda dan Angkasa Pura 1 Bandara Juanda. Dengan bersinerginya unsur-unsur tersebut diharapkan dalam pelaksanaan haji bisa berjalan dengan lancar dan tertib.

Sistem kerja PPIH juga dilengkapi dengan aplikasi SISKOHAT yakni sistem komputerisasi haji, dimana dengan aplikasi tersebut petugas PPIH bisa mengecek data jemaah haji, data jemaah haji risti dan data jemaah haji yang masuk Asrama Haji Surabaya. Selain pengecekan jemaah secara manual aplikasi tersebut turut membantu mempermudah pengecekan secara cepat, dan aplikasi tersebut bisa diakses di internet.

Pada tahun 2015 PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di ketuai oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni bapak H. Mahfud Shodar M.Ag serta dibantu oleh para anggotanya. jumlah anggota PPIH pada tahun 2015 223 orang, yang terdiri dari 23 panitia inti yang diambil dari lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan 200 dari tenaga luar Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dari jumlah anggota PPIH tersebut mempunyai rasio 1:100 jemaah. Jadi 1 anggota PPIH tersebut melayani 100 jemaah haji.

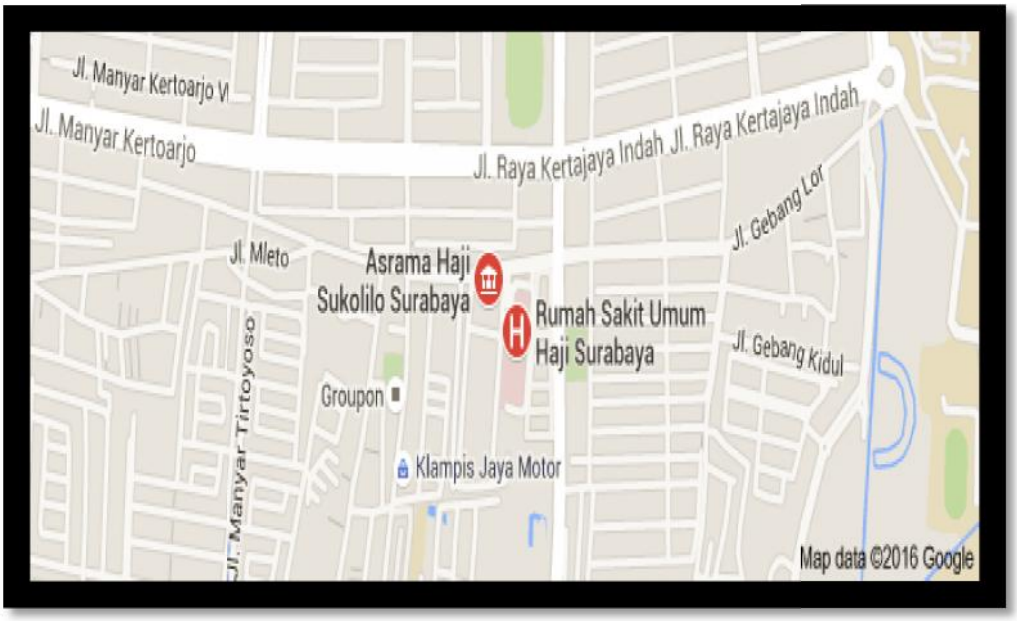
2. Letak geografis operasional PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah salah satu lembaga yang berorientasi pada pelaksanaan ibadah haji yang berlokasi di Jl. Manyar Kertoadi 6 Sukolilo Surabaya. Adapun letak geografis gedung operasional kerja Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1

Peta lokasi Asrama Haji Surabaya




Batas-batas gedung operasional kerja PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

a. Sebelah selatan perumahan Jl.Arif Rahman Hakim
b. Sebelah barat pertokoan Jl. Klampis
c. Sebelah utara Perumahan Jl. Manyar Kertoadi
d. Sebelah timur rumah sakit umum haji

3. Waktu operasional PPIH
   a. Operasional pemberangkatan calon jemaah haji selama 29 hari, yang dimulai tanggal 20 agustus s.d 17 september 2015
   b. Operasional pemulangan jemaah haji selama 29 hari, yang dimulai tanggal 28 september s.d 26 oktober 2015.[89]

[89] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M. Tanggal 26 Juli 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Jumlah jemaah haji dan petugas

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memberangkatkan 28.489 orang (28.169 jemaah haji dan 320 petugas kloter) terdiri dari jemaah Provinsi Jawa Timr, Provinsi Bali dan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan penerbangan Saudi Arabian Airlines sebanyak 64 kloter.[90] Adapun rincian calon jemaah haji dan petugas haji sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian calon jemaah haji dan petugas haji 2015

| **1.** | **JAMAAH HAJI** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **NO** | **ASAL DAERAH** | **RENCANA*)** | **BERANGKAT** |
| | 1 | Jawa Timur | 27.323 | 27.098 |
| | 2 | NTT | 521 | 514 |
| | 3 | Bali | 512 | 504 |
| | 4 | Propinsi Lainnya | - | 53 |
| | ***Jumlah*** | | **28.356** | **28.169** |

| **2.** | **PETUGAS HAJI** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **NO** | **ASAL DAERAH** | **RENCANA** | **BERANGKAT** |
| | 1 | TPHI | 64 | 64 |
| | 2 | TPIHI | 64 | 64 |
| | 3 | TKHI | 192 | 192 |
| | ***Jumlah*** | | **320** | **320** |

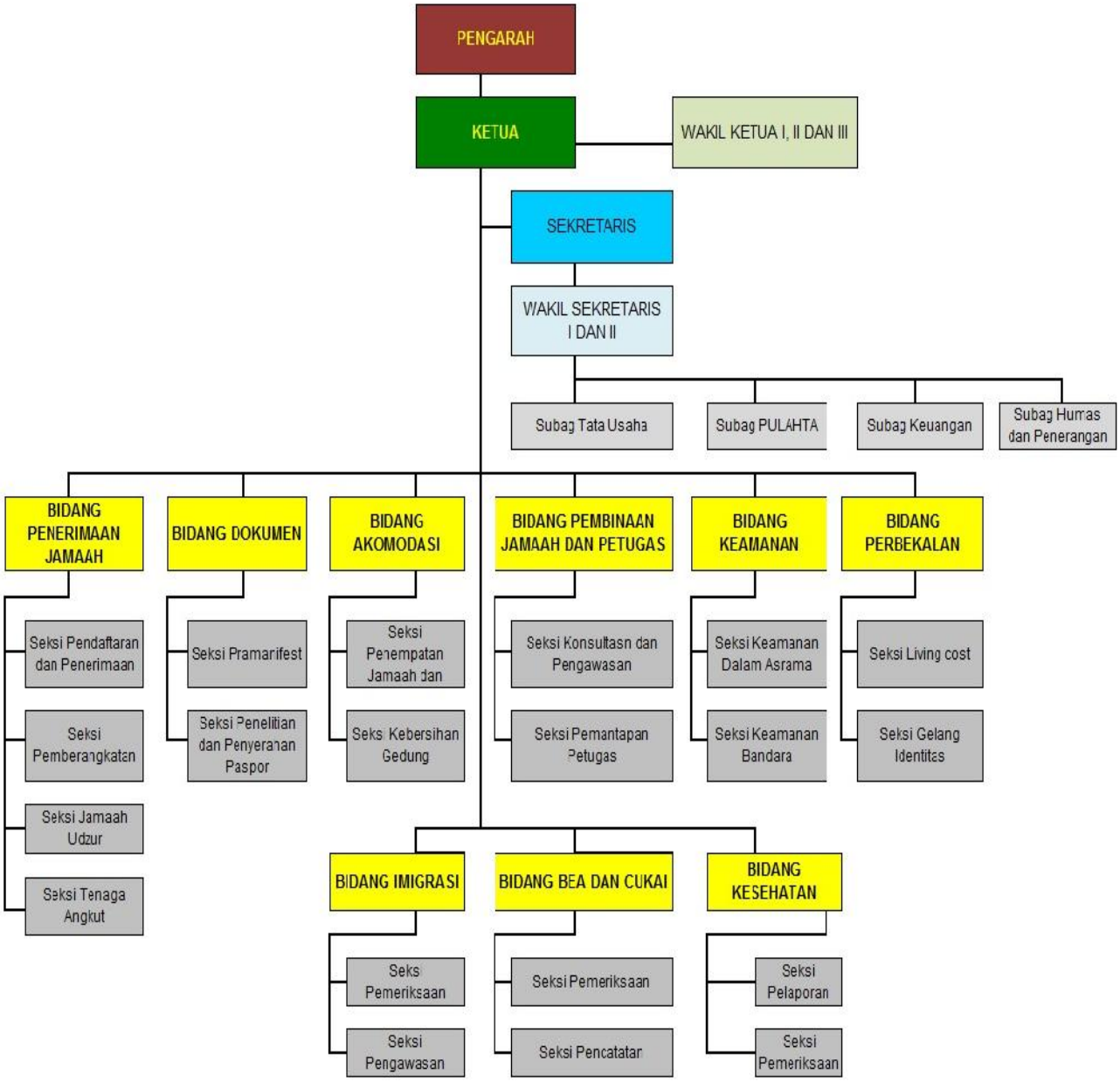
[90] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M. Tanggal 26 Juli 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Organisasi PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Gambar 4.2

Struktur organisasi PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur




digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. *Job description* PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

*Job description* atau pembagian kerja PPIH dapat dilihat dibawah ini sesuai dengan struktur organisasi diatas.[91]

a. Pengarah

memberikan arahan, pengendalian, dan petunjuk dalam rangka kelancaran kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi kebijakan strategis dan pengendalian.

b. Ketua

1) Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan seluruh kegiatan, pendayagunaan seluruh petugas, serta sarana dan fasilitas bagi kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji
2) Mengendalikan dan mengawasi kelancaran seluruh kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji di Jawa Timur serta melaporkan kepada Menteri Agama
3) Menandatangani laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir

c. Wakil ketua

1) Membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas bidang kesekretariatan dan keuangan
2) Mewakili ketua apabila berhalangan, termasuk penandatanganan laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir
3) Bertanggung jawab kepada ketua PPIH tingkat Embarkasi

[91] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M. Tanggal 26 Juli 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan

d. Sekretaris

1) Mengkoordinasikan tugas-tugas administratif dan fasilitatif
2) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi
3) Mengkoordinasikan penyusunan prosedur dan mekanisme kerja
4) Mengkoordinasikan pelaksanaan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi
5) Menyiapkan, meneliti dan memaraf laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada Menteri Agama
6) Bertanggung jawab kepada ketua
7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

e. Wakil Sekretaris 1 & 2

1) Membantu sekretaris untuk pelaksanaan tugas-tugas administratif dan fasilitatif
2) Mewakili sekretaris apabila berhalangan
3) Menyiapkan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi
4) Membantu sekretaris dalam menyiapkan dan meneliti laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laoran akhir kepada Menteri Agama
5) Membantu pengaturan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi
6) Bertanggung jawab kepada sekretaris

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

f. Subbag tata usaha

1) Melaksanakan tugas administratif ketatausahaan, penggandaan, dan pengiriman persuratan
2) Mendokumentasikan laporan-laporan PPIH tingkat Embarkasi
3) Menyusun data, informasi dan dokumentasi operasional penyelenggaraan haji
4) Menyusun, menggandakan, dan mendistribusikan kliping berita perhajian
5) Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan personalia PPIH tingkat Embarkasi
6) Menyiapkan rapat-rapat PPIH tingkat Embarkasi
7) Menyiapkan dan mengevaluasi daftar hadir/piket
8) Mendistribusikan laporan harian operasional haji
9) Mendistribusikan laporan insidentil dan laporan akhir
10) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepada kepala bidang kesekretariatan dan keuangan
11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang

g. Subbag pulahta

1) Menghimpun dan mengolah bahan laporan harian kegiatan selama operasional haji
2) Mendata calon/jemaah haji yang sakit dan meninggal dunia baik pada saat masih diembarkasi maupun di Arab Saudi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Berkoordinasi dengan seksi pelaporan dalam rangka penyusunan laporan
4) Melayani pengurusan peruratan jemaah haji meninggal dunia kepada ahli warisnya melalui Embarkasi, Kanwil Kemenag, dan kantor Kemenag kabupaten/kota terkait

h. Subbag keuangan

1) Merealisasikan anggaran PPIH tingkat Embarkasi
2) Menyiapkan, mendistribusikan honorarium, transport piket, dan uang lembur
3) Mengeluarkan biaya operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4) Menyusun laporan pertanggung jawaban biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi
5) Bertanggung jawab kepada kepala bidang
6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang

i. Subbag humas dan penerangan

1) Melaksanakan tugas-tugas kehumasan
2) Memberikan penerangan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik tentang keberangkatan calon jemaah haji, kedatangan jemaah haji dan jemaah sakit dan wafat
3) Menjawab pertanyaan dari masyarakat tentang keberangkatan dan kepulangan, keadaan jemaah haji di Arab Saudi serta pertanyaan lain
4) Mengumpulkan bahan-bahan informasi dari petugas monitoring

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Melayani petugas media massa dalam pemberitaan perhajian dan menyeleksi akurasi dan kelayakan pemberitaan
6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

7. Sumber daya manusia PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Sumber daya manusia dalam lingkup PPIH tahun 2015 sangat bervariasi, mulai dari lulusan SLTA, S1 dan S2. Dari sumber daya manusia yang ada setiap tingkat pendidikan mempunyai tugas masing-masing yang sudah ditentukan oleh ketua PPIH. Dari tingkatan SLTA mempunyai tugas bagian perbekalan dan akomodasi, sedangkan tugas dari tingkat S1 dan S2 yakni pada bidang pembinaan. Selain dari sumber daya tingkat pendidikan PPIH juga merekrut dari lembaga lintas departemen. Lembaga tersebut yakni kementerian kesehatan, kementerian hukum dan ham, kementerian keuangan, kepolisian daerah dan orgnisasi masyarakat keislaman seperti Nahdlatul Ulama', Muhammadiyah serta UIN Sunan Ampel Surabaya.[92]

## B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti akan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang ada di lokasi penelitian yang berhasil dihimpun selama proses penelitian berlangsung dan sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Data ini diperoleh peneliti melalui *interview* pada panitia, *observasi* lokasi dan dokumentasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH. Hal ini dilakukan untuk menjawab atas masalah yang diajukan oleh peneliti yakni mengenai "Sistem

[92] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M. Tanggal 26 Juli 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perencanaan dan Pelaksanaan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur"

Deskripsi tentang Sistem Perencanaan Dan Pelaksanaan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Kegiatan kerja PPIH

   Kegiatan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang begitu banyak dalam melayani jemaah haji memerlukan rencana-rencana yang matang. Dari sini penulis akan mencoba menggambarkan rangkaian kegiatan PPIH yang dimulai dari awal perencanaan hingga pelaksanaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2

Rangkaian kegiatan PPIH tahun 2015

| **Waktu** | Desember 2014 | 06 Maret 2015 | 20 Agustus - 17 September 2015 | 28 September- 26 Oktober 2015 | November 2015 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Jenis Kegiatan** | Penyusunan perencanaan | Rekrutmen anggota PPIH | 1. Penjemputan jemaah<br>2. Penempatan calon jemaah haji<br>3. Identifikasi kondisi kesehatan CJH<br>4. Pemeriksaan kesehatan CJH<br>5. Pemantapan tugas dan fungsi kepada karu dan karom<br>6. Pemantapan manasik haji di Embarkasi<br>7. Pembagian paspor, gelang identitas dan *living cost* CJH<br>8. Pemberangkatan CJH ke Airport<br>9. Pemantauan CJH di bandara<br>10. Pemantauan CJH di Arab Saudi | 1. Penyambutan jemaah haji<br>2. Pemantauan kedatangan jemaah haji di bandara<br>3. Penyambutan jemaah haji di Asrama Haji<br>4. embagian barang bawaan jemaah haji di asrama<br>5. Pemulangan jemaah haji dari asrama | Evaluasi kinerja PPIH |

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sistem perencanaan

Perencanaan memang luas pembahasannya, dari setiap organisasi/perusahaan pasti mempunyai perencanaan masing-masing untuk mencapai target yang telah di tetapkan. PPIH Kementerian Agama dalam merencanakan kegiatan pelaksanaan haji juga mempunyai beberapa tahap dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik pelayanan dari hati kepada tamu-tamu Allah. Beberapa hal perencanaan yang ada di PPIH antara lain:

a. Penetapan tujuan

Penetapan tujuan dalam melakukan perencanaan adalah hal dasar yang harus dilakukan oleh setiap organisasi. Panitia penyelenggara ibadah haji Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam menyusun perencanaan sudah ditetapkan tujuan yang akan di harapkan. Menurut narasumber tujuan PPIH sudah terbentuk pada tahun sebelumnya.

> *"menetapkan tujuan sudah tersusun di tahun sebelumnya kan sebelum kegiatan terlaksana"*[91]

pernyataan lain dari narasumber

> *"Jadi perencanaan itu disesuaikan dengan tujuan jadi kebutuhan kita apa direncanakan sudah di itung matang ya terutama program kegiatan terus anggaran kemudian ee kebutuhan SDM"*[92]

penetapan tujuan PPIH yang diutarakan narasumber diatas yakni, penetapan tujuan sudah tersusun pada tahun sebelumnya. Seperti yang sudah terangkum dalam rencana strategis Kementerian Agama Provinsi

[91] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.
[92] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jawa Timur bagian haji. Seperti pengembangan sistem pendaftaran haji, pengembangan pelayanan haji dan peningkatan kualitas laporan keuangan haji.[93] Tujuan PPIH dalam penyelenggaraan haji tersebut telah disusun dan tinggal pelaksanaan secara nyata. Tujuan memang penting dalam menjalankan organisasi karena dengan adanya penetapan tujuan organisasi akan berjalan dengan baik. Seperti PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara ibadah haji yang melayani banyak orang serta banyaknya rangakain kegiatan.

Dalam penetapan serangkaian tujuan PPIH mempunyai pertimbangan tertentu seperti yang diutarakan narasumber

> "*Ada namanya SOP, ya ini standart operasional pelaksanaan SOP, kalu bicara mulai kapan adanya SOP yang ya mulai pemerintah mencanangkan pelayanan prima jadi bagaimana pelayanan aparatur Negara itu bisa prima maka disusunlah SOP kalau sebelum itu pelayanan kesannya masyarakat itu tidak maksimal*"[94]

Menurut narasumber dalam penetapan tujuan yang harus dipertimbangkan yakni SOP. Dari SOP semua rangkaian kegiatan sudah tersusun di dalamnya. SOP mengatur apa yang harus dikerjakan oleh setiap bidang dan kapan waktunya untuk dilaksanakan. Dengan adanya SOP tersebut lebih memudahkan pimpinan untuk menggerakkan roda organisasi dan bisa mengukur tingkat keberhasilan pekerjaan.

Narasumber lain mengatakan

> "*Ada indikator keberhasilan terwujudnya layanan jemaah haji ini indikatornya ya. terwujudnya pelayanan Embarkasi baik*

[93] Hasil Dokumentasi Rencana Strategic Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tahun 2015.
[94] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*pelayanan umum maupun pelayanan kesehatan dan pelayanan bimbingan ibadah"*[95]

Dari uraian narasumber tersebut mengatakan bahwa pertimbangan dalam menetapkan tujuan yakni dengan adanya indikator keberhasilan. Ada tiga aspek indikator yang dijadikan pertimbangan dalam menetapkan tujuan yakni meliputi pelayanan umum, pelayanan kesehatan dan pelayanan bimbingan ibadah.

b. Anggaran berbasis kinerja

Dalam menjalankan serangkaian kegiatan, PPIH membutuhkan anggaran. Pada tahun 2015 untuk mendapatkan anggaran pada setiap kegiatan PPIH harus menyusun kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Karena dengan adanya rencana kegiatan anggaran bisa didapatkan. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang anggaran sudah ada akan tetapi kegiatan belum tersusun. Dengan adanya pemberlakuan aturan dari PPIH pusat tentang anggaran yang berbasis kinerja tersebut bisa memberikan keluasan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam merancang kegiatan. PPIH bisa melakukan rencana apa saja yang pastinya mempunyai maksud memperbaiki sistem yang kurang baik pada tahun-tahun sebelumnya. Dengan berlakunya model tersebut mendorong panitia PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk lebih jauh berfikir dalam pengembangan pelaksanaan manajeman haji. Hal tersebut seperti yang diutarakan narasumber sebagai berikut

[95] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"kalau dulu sebelum itu tidak bicara tentang perencanaan tetapi ikilo duike sakmene gaween kegiatan sakmene sekarang enggak karena anggaran sekarang harus berbasis kinerja bukan anggaran dulu terus anggaran ini diurai untuk kegiatan, sekarang kamu punya kegiatan apa dulu baru muncul anggaran namanya anggaran berbasis kinerja. Jadi dulu gini kita diberi anggaran 10 juta gunakan untuk operasional kegiatan PPIH itu dulu top down. Sekarang dibalik apa si rencana kerjamu baru muncul anggaran. Itu harapan pemerintah anggaran tidak dipaksakan untuk kegiatan tapi kegiatan dipaksakan harus ada anggarannya"*[96]

Narasumber diatas mengatakan bahwasanya anggaran yang didapat berdasarkan rangkaian kegiatan yang telah dibuat oleh PPIH. Anggaran yang berbasis kinerja tersebut menjadi pilihan terbaik dalam sistem perencanaan yang ada di PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dengan sistem perencanaan anggaran yang seperti itu membuat PPIH harus mempersiapkan kegiatan-kegiatan yang siap dengan diikuti laporan yang bagus.

Perancangan kegiatan yang bagus sangat menentukan bisa didapatkannya anggaran. Maka dari itu panitia PPIH harus ditempatkan pada tempat yang sesuai dengan kemampuannya. Pada kesempatan perkuliahan yang diampu H. Isa Anshori hal tersebut dikatakan dengan konsep *"the right man and the right place"*[97] yakni penempatan SDM yang sesuai dengan kemampuan. Sumber daya manusia yang terdapat pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur terdiri dari lulusan SLTA, S1 dan S2. Dengan sumber daya yang sudah ditentukan tersebut diharapkan bisa

---

[96] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.

[97] Isa Anshori, 2015, Manajemen Kepemimpinan, catatan perkuliahan di kelas mata kuliah manajemen kepemimpinan, 22 oktober 2015, Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membuat perencanaan kegiatan dan mampu untuk melaksanakannya. Hal tersebut sesuai yang diutarakan narasumber.

> *"PPIH 2015 SDM itu terdiri dari minimal lulusan SLTA, S1 ya ada S2"*[98]

Dengan adanya sumberdaya manusia yang sudah ditentukan tersebut diharapkan bisa menyumbangkan pemikirannya untuk perencanaan kegiatan PPIH.

c. Penyusunan kegiatan

1) kepanitiaan

Dalam pelaksanaan kegiatan PPIH panitia sebagai pelaksana di lapangan. Panitia mempunyai peran penting dalam terlaksanannya semua rangkaian kegiatan PPIH. Dalam struktur kerja PPIH panitia dibagi menjadi dua kategori yakni, panitia PPIH Inti dan panitia PPIH pembantu seperti yang di utarakan narasumber berikut

> *"Jadi PPIH itu dibagi dua ada PPIH inti ada PPIH yang ditetapkan oleh dirjen PHU dan PPIH pembantu yang ditetapkan SK-nya oleh Kakanwil nanti akan terbaca di struktur PPIH pusat itu apa inti bahwa nanti ada namanya pembina sekretaris kepala bidang, anggota nanti masuk pembantu yang inti itu termasuk ketua pembina terus sekretaris dan kepala bidang ya nanti cara pengorganisasian secara apa sudah diserahkan kepada masing-masing pimpinan di struktur itu, kepala bidang membawai semua unsur yang ada dibidang itu mulai dari seksi"*[99]

[98] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

[99] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti yang di utarakan narasumber diatas bahwasanya panitia PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dibagi menjadi dua kategori yakni panitia inti dan panitia pembantu. Panitia inti ditetapkan oleh Kementerian Agama pusat atau Dirjen PHU dan panitia pembantu ditentukan oleh kepala kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Panitia inti meliputi ketua, pembina, sekretaris dan kepala bidang. Sedangkan panitia pembantu meliputi karyawan UPT Asrama Haji, Polda Jawa Timur, kantor imigrasi dan masyarakat yang kompeten dibidang tersebut.

Penjelasan tentang pembagian panitia PPIH lebih jelasnya yakni:

a) Panitia Inti

Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Surabaya Tahun 1436H/2015M berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaran Haji dan Umroh Nomor D/368/2015 tanggal 6 Juli 2015, dan dilantik pada tanggal 3 Agustus 2015 di Asrama Haji Surabaya berjumlah 23 orang, yang berasal dari berbagai unsur, yaitu dari Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jawa Timur, Kantor Imigrasi Surabaya, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Type Madya Pabean Juanda, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas 1 Surabaya, Polisi Daerah Jawa Timur, UPT Asrama Haji Surabaya, Kantor Otoritas Bandara Juanda dan Angkasa Pura 1 Bandara Juanda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Panitia Pembantu

Dalam pelaksanaan tugas PPIH Embarkasi Surabaya mengangkat Pembantu PPIH Embarkasi Surabaya sejumlah 257 orang, yang direkrut dari Pegawai Bidang Penyelengaggaran Haji dan Umroh, Pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Karyawan UPT Asrama Haji Surabaya, Polda Jawa Timur, Imigrasi, Bea dan Cukai dan Masyarakat Umum yang memiliki kapabilitas dan professional dibidangnya. Juga ada Tim Konsultan dan pemantauan terdiri dari ormas Islam yaitu PWNU Jawa Timur, PW Muhammadiyah Jawa Timur, Pemprov Jawa Timur, IAIN Sunan Ampel Surabaya, MUI Jawa Timur dan IPHI Jawa Timur.[100]

Panitia inti dan panitia pembantu memiliki tugas masing-masing, yang telah ditentukan pada SOP. Semua hal yang akan dikerjakan oleh panitia PPIH sudah tercatat dalam SOP sehingga semua panitia PPIH sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan. Antara panitia inti dan panitia pembantu tersebut merupakan panitia-panitia pilihan yang direkrut secara terbuka dan tranparan. Sesuai yang dikatakan oleh responden berikut:

> *"Yaa itu semua berdasarkan kebutuhan kita akan merekrut PPIH untuk kebutuhan di sekretariat butuh yang bisa computer yang tahu surat menyurat kalau kita merekrut untuk kebutuhan siskohat ya harus paham minimal mempunyai ijasah computer kalau kita akan merekrut untuk kebutuhan di bagian ibadah ya harus paham ibadah"*[101]

[100] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

[101] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suatu pekerjaan memang harus dikerjakan sesuai dengan profesional, seperti halnya PPIH merekrut karyawan dengan melihat kebutuhan yang ada dan mengisi kebutuhan tersebut dengan orang yang tepat. Dengan dilakukannya perekrutan karyawan yang tepat tersebut bisa memberikan kemudahan PPIH dalam menjalankan tugas sebagai pelaksana haji.

> *"Pendaftarannya ya itu dibuka permohonan untuk menjadi PPIH persyaratannya terpenuhi dan kita ikutkan tes terbuka kok kita, melalu website kita"*[102]

Dengan cara perekrutan PPIH yang transparan bisa memberikan hasil yang bagus dan memberikan citra jauh dari diskriminasi. Perekrutan PPIH secara terbuka tersebut bisa diikuti oleh semua orang, yang terpenting bisa memenuhi persyaratan yang ditetapkan Kementerian Agama di bidang PHU.

Perekrutan PPIH dilakukan melalui beberapa tahapan yang diharapkan bisa sesuai dengan kebutuhan. Tahap perekrutan tersebut meliputi pengetahuan tentang pengelolaan haji dan manasik. Seperti yang diutarakan narasumber dibawah ini

> *"Dilakukan testing meliputi pengetahuan umum tentang pengelolaan haji yang kedua tentang manasik"*[103]

2) Penempatan dan pemberangkatan

Jemaah haji setelah berangkat dari kabupaten/kota menuju Asrama Haji Surabaya. Dari asrama jemaah diberikan beberapa

[102] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.
[103] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kegiatan yang meliputi hal teknis ataupun ibadah seperti yang diutarakan narasumber berikut ini

> *"Kegiatannya mulai dari kedatangan/penerimaan kemudian pemeriksaan tas bawaan setelah itu penyiapan akomodasi lalu penyiapan transportasi lalu pemeriksaan dokumen paspor dan pemberian uang saku atau living cost serta pemantapan bimbingan dan semua kegiatan berjalan dengan lancar"*[104]

Narasumber diatas mengutarakan bahwa kegiatan jemaah haji pada saat diasramakan meliputi pemeriksaan tas bawaan, penyiapan akomodasi, penyiapan transportasi, pemeriksaan dokumen paspor, pembagian uang saku/*living cost* serta pemantapan bimbingan.

Dari kegiatan pemantapan bimbingan calon jemaah haji diberikan manasik-manasik secara teori maupun praktek. Hal tersebut dilakukan agar calon jemaah haji lebih mantab dalam menjalankan rangkaian ibadah ditanah suci nantinya. Selain pemberian bimbingan ibadah panitia PPIH juga memberikan bimbingan tentang keadaan di Arab Saudi, misalkan tentang keamanan, tempat halte bis dan cara berpakaian. Hal tersebut berkaitan dengan lingkup keadaan yang ada di Arab Saudi dan berkaitan dengan calon jemaah haji.

narasumber lain menambahkan dari pernyataan P. Na'im bahwasannya

> *"Diasrama haji menjalani karantika dengan panggilan SPMA. Jadi semua jemaah haji yang akan berangkat ke tanah suci itu harus masuk masa karantina 12 jam. Jadi semua kegiatan jemaah haji dibatasi, mulai dari makanan setiap jemaah*

[104] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*sudah kita siapkan dan dokter selalu mengecek kedapur untuk memastikan makann tidak terkontaminasi"*[105]

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa calon jemaah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi harus masuk asrama selama 12 jam. Dalam asrama tersebut semua kegiatan sampai makanan calon jemaah haji dibatasi. PPIH juga menyiapkan dokter untuk pengecekan makanan yang akan di konsumsi calon jemaah haji agar tidak terkontaminasi dengan bakteri atau hal lain yang bisa membahayakan calon jemaah haji. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan calon jemaah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi dalam keadaan sehat dan tidak ada masalah.

Beberapa rangkaian kegiatan tentang penempatan dan pemberangkatan jemaah haji yakni:

a) Skedul penempatan dan pemberangkatan jemaah haji

Seluruh calon jemaah haji yang akan berangkat ke Tanah suci tergabung dalam kloter, dan keberangkatannya disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan, jemaah masuk Asrama Haji 24 jam sebelum pesawat *take off* meninggalkan tanah air, jemaah ditempatkan di Asrama Haji selama 24 jam untuk mempersiapkan semua hal yang terkait dengan perlengkapan dan perbekalan yang akan mereka bawa ke Tanah Suci. Calon jemaah haji Embarkasi Surabaya yang tergabung dalam Kloter pertama masuk Asrama Haji

[105] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi selaku Wakil Sekretaris 2 tanggal 13 Juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada hari kamis tanggal 20 Agustus 2015 pukul 10:00 WIB sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dan baru berangkat ke Tanah Suci esok harinya pada hari jum`at tanggal 21 Agustus 2015 sedangkan kloter terakhir (kloter 64) masuk asrama haji pada hari rabu tanggal 16 September 2015 dan meninggalkan tanah air pada hari kamis, tanggal 17 September 2015 pada pukul 01:33 WIB

Secara umum Ketepatan penerbangan, operasional pemberangkatan relatif lancar, untuk operasional pemberangkatan, kloter yang *takeoff* lebih cepat dari Jadwal sebanyak 49 kloter (74,14%), Kloter yang *ontime* sebanyak 2 kloter (3,45%), yang *delay* dibawah 30 menit sebanyak 6 kloter (10,34 %) dan *delay* diatas 30 menit sebanyak 7 kloter (12,7%), satu diantara kloter yang *delay*-nya signifikan adalah kloter 49 yang terlambat 22 jam 45 menit.[106]

b) Penyambutan jemaah

Proses penyambutan dan penerimaan jemaah yang datang dari daerah yang masuk ke Asrama Haji sebagai berikut :

(1) Disediakan 2 ruang penerimaan yaitu Penerimaan di gedung mina untuk kloter ganjil dan penerimaan gedung zaitun untuk kloter genap, dan Graha Bir Ali sebagai cadangan.

(2) Di gedung Mina dan Zaitun disiapkan :

(a) 2 (dua) komputer *online* Siskohat di masing-masing gedung.

[106] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) Meja untuk penerimaan lembar asli BPIH warna Biru untuk pihak penerbangan (Saudi Arabian Airlines).

(c) Meja untuk pemeriksaan kesehatan.

(d) Meja untuk pembagian kartu akomodasi dan gelang identitas.

(e) Meja untuk pemanggilan jemaah.

(f) Disediakan ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji wanita usia subur (WUS)

(g) Meja untuk Bea dan Cukai.

(h) Mesin *x-ray* untuk pemeriksaan barang (Angkasa Pura).

(3) Pemeriksaan barang bawaan (koper besar) melalui *x-ray* untuk selanjutnya menerima label bagasi.

(4) Dilakukan penyambutan penerimaan jemaah dan penjelasan tentang hak dan kewajiban jemaah selama di Asrama Haji Surabaya oleh petugas penerimaan, dilanjutkan dengan pemeriksaan kesehatan bagi jemaah Resiko Tinggi dan Wanita Usia Subur (WUS) dan validasi SPMA oleh SISKOHAT.

(5) Penerimaan gelang identitas, penerimaan Kartu Akomodasi, e-BKJH dan penyerahan obat-obatan ringan dan masker untuk jemaah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(6) Jemaah menuju ke kamar sesuai ploting yang telah ditentukan oleh Bidang Akomodasi, diarahkan oleh Petugas terkait.[107]

c) Penempatan calon jemaah haji

(1) Jemaah Calon Haji diasramakan selama 24 jam dengan kamar dilengkapi AC ukuran 4x4 $m^2$ dan dilakukan penggantian sprei baru untuk setiap jemaah.

(2) Petugas Sie penempatan jemaah membuat kartu akomodasi (H-2) dari jadwal masuk Asrama sesuai dengan pramanifest.

(3) Kartu akomodasi (memuat nomor kamar dan ruang makan) diberikan kepada jemaah calon haji saat proses penerimaan.

(4) Memperoleh konsumsi 3x makan dan 2x snack.

(5) Disediakan pelayanan kesehatan 24 jam di Poliklinik oleh KKP.

(6) Tersedia Toko/Koperasi dan *money changer* penukaran riyal.

(7) Kapasitas Asrama Haji Embarkasi Surabaya dapat menampung 3.441 orang, saat operasional haji digunakan untuk :

Panitia PPIH : 359 orang

Jemaah Haji : 2.250 orang (1 kamar di isi 5 s.d 8 orang)[108]

Penempatan calon jemaah haji di Asrama Haji Surabaya mendapatkan pelayanan dari berbagai hal seperti yang disebutkan diatas dan dikuatkan dengan penjelasan narasumber dibawah ini.

*"Terwujudnya pelayanan Embarkasi baik pelayanan umum maupun pelayanan kesehatan dan pelayanan bimbingan*

[107] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

[108] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *ibadah, umum itu meliputi transportasi akomodasi konsumsi saat perjalanan haji, maka umum ini namanya kemudian bimbingan ibadah otomatis ke ibadahnya ya terus bimbingan manasik. Pelayanan umum ini meliputi pelayanan di Embarkasi, banyak macamnya pelayanan di Embarkasi mulai akomodasi catering kemudian pelayanan kesehatan dan pelayanan pemantapan ibadah"*[109]

d) Identifikasi kondisi kesehatan calon jemaah haji

(1) Jemaah haji mendapatkan pemeriksaan kesehatan awal saat berada di daerah, melalui Rumah sakit atau Puskesmas masing-masing, selanjutnya mendapatkan e-BKJH yang berisi tentang kondisi dan riwayat kesehatan yang bersangkutan.

(2) Sebelum rombongan jemaah haji masuk Asrama Haji, e-BKJH yang sudah dikumpulkan terlebih dahulu di daerah, sudah diantar oleh Petugas Tingkat II ke Asrama Haji Surabaya

(3) Seksi penerima jemaah, bidang penerimaan dan pemberangkatan jemaah haji, melakukan verifikasi nama dan daerah yang selanjutnya dilakukan pengurutan e-BKJH sesuai dengan nomor urut di *pramanifest*

(4) H-4 jam Sebelum jemaah masuk Asrama Haji, e-BKJH di terima oleh Tim Kesehatan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) di Hall Penerimaan (Hall Mina atau Hall Zaitun)

(5) Petugas Kesehatan melakukan identifikasi kondisi kesehatan jemaah melalui catatan yang ada di e-Bkjh yang sebelumnya sudah terekam dari pemeriksaan awal di daerah

[109] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(6) Setelah melakukan identifikasi, petugas kesehatan melakukan verifikasi dan pemisahan e-BKHJ bagi jemaah yang akan diperikasa ulang, baik itu jamaah WUS (wanita usia subur), jemaah resti (resiko tinggi) dan jemaah lansia.[110]

e) Pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji

Di dalam proses penerimaan Calon jemaah haji, sebelum jemaah haji keluar hall untuk menuju kamar masing-masing, petugas kesehatan melakukan hal-hal sebagai berikut :

(1) Melakukan pemeriksaan urine bagi jemaah WUS (Wanita Usia Subur) untuk memastikan dalam kondisi hamil atau tidak.

(2) Melakukan pemeriksaan terhadap jemaah resti (resiko tinggi) dan jemaah lansia

(3) Jika keadaan darurat dan jemaah memerlukan penanganan medis yang khusus, Petugas kesehatan akan merujuk jemaah tersebut ke Rumah Sakit Haji Surabaya untuk dilakukan perawatan yang intens

(4) Selama berada di Asrama Haji, bagi Jemaah haji yang ada keluhan dan memerlukan pemeriksaan kesehatannya dilayani Petugas kesehatan selama 24 jam di Poliklinik Asrama Haji.[111]

---

[110] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

[111] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Pemantapan tugas dan fungsi karu dan karom

Sebelum jemaah haji berangkat ke Tanah Suci, Petugas Bidang Pembinaan jemaah dan Petugas, melaksanakan kegiatan pemantapan petugas, karu dan karom seperti yang diutarakan narasumber berikut.

> *"Ada bimbingan petugas haji pemantapan petugas ada manasik di kabupaten/kota 10 kali di KUA 6 kali pertemuan di kabupaten 2 kali pertemuan secara gratis"*[112]

Dari pernyataan narasumber diatas menjelaskan bahwa bimbingan atau pemantapan petugas haji memang dilakukan. Dengan dilakukannya pemantapan petugas haji tersebut bertujuan dapat memberikan bimbingan yang maksimal kepada para calon jemaah haji yang menjadi bimbingannya.

Hal teknis yang dilakukan PPIH yakni dengan proses sebagai berikut:

(1) Melalui petugas siaran, diumumkan lewat pengeras suara, kepada petugas, Ketua Regu dan Ketua rombongan untuk berkumpul di Hall D, mengikuti Pemantapan karu dan karom

(2) Petugas Bidang Pembinaan, memantabkan karu dan karom dengan memaparkan apa saja yang menjadi tugas dan fungsi dari Ketua Regu dan Ketua Rombongan melalui ceramah dilanjutkan dengan Tanya jawab.

[112] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(3) Karu dan Karom menerima pamflet yang berisi pelayanan akomodasi, pelayanan katering, pelayanan transportasi, peta pemondokan di Mekkah dan Pamflet yang berisi nomor sms center Arab Saudi, masing-masing karu dan karom mendapat 5 lembar

(4) Karu dan karom mengisi dafar hadir dan menandatangani tanda terima uang saku sebesar 250 Reyal

g) Pemantapan manasik haji di Embarkasi

Dalam hal manasik haji, selama jamaah tinggal di Asrama Haji 1x24 jam, jemaah haji mendapatkan :

(1) Pembinaan mental dan spiritual melalui ceramah agama setelah sholat berjamaah di Masjid (waktu sholat menyesuaikan)

(2) Kultum ba`dha sholat Subuh dilanjutkan praktek manasik di halaman asrama haji (lokasi miniatur Ka`bah)

(3) Disediakan ruang konsultasi haji bagi jemaah yang ingin berkonsultasi terkait manasik.[113]

h) Penerimaan gelang identitas

Gelang identitas dicetak oleh Pihak ketiga (rekanan) yang ditunjuk Kementerian Agama, gelang dicetak di Asrama Haji sesuai permintaan dari Petugas Seksi Perbekalan berdasarkan *pramanifest* yang ada. Gelang dicetak dan disiapkan H-1 hari sebelum jemaah haji masuk Asrama Haji. Adapun pembagian gelang dilaksanakan

[113] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada saat jemaah haji keluar dari Hall Mina/Zaitun untuk menuju kamar masing-msing setelah proses penerimaan selesai.[114]

i) Penerimaan *living cost*

(1) Jemaah mendapat uang *living cost* sebesar 1.500 Riyal, Karom 360 Riyal dan Karu 250 Riyal.

(2) Sie *living cost* menerima uang *living cost* dari Bank Penyedia uang Riyal yaitu Bank BRI yang sudah di masukkan ke dalam amplop. Untuk memastikan uang sudah diterima jemaah, petugas dari Bank BRI ikut menyaksikan penyerahan uang dari Seksi *Living cost* kepada jemaah.

(3) Sie *living cost* membagikan uang *living cost* kepada Jemaah Calon Haji saat proses pemberangkatan di gedung Bir Ali Atas dengan bukti kwitansi yang ditanda tangani/cap jempol masing-masing jemaah calon haji.[115]

Penerimaan *living cost* atau uang saku bagi para calon jemaah haji diberikan pada sela-sela kegiatan di asrama. Jumlah uang yang diterima jemaah sebanyak 1.500 Riyal. Kegiatan pembagian *living cost* tersebut bagian dari kegiatan PPIH sebelum keberangkatan. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini.

> "*Kegiatannya mulai dari kedatangan/penerimaan kemudian pemeriksaan tas bawaan setelah itu penyiapan akomodasi lalu penyiapan transportasi lalu pemeriksaan dokumen passport dan pemberian uang saku atau living*

[114] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

[115] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*cost serta pemantapan bimbingan dan semua kegiatan berjalan dengan lancar."*[116]

j) Pemberangkatan calon jemaah haji ke Airport

Prosesi pemberangkatan Calon Jemaah sebagai berikut :

(1) Proses pemberangkatan jemaah dilakukan di Aula Bir Ali lantai 2, adapun gedung Mina dan Zaitun sebagai cadangan.

(2) Calon jemaah haji dipanggil menuju Aula Bir Ali minus 4,5 jam dari jadwal keberangkatan *(Take Off).*

(3) Dilakukan penjelasan proses pemberangkatan, disini dijelaskan apa yang akan dilakukan para calon jemaah haji, informasi terkait barang bawaan, menjelaskan petunjuk melewati *metal detector* dan proses naik ke dalam bus. Setelah itu ditutup doa oleh petugas TPIHI.

(4) Dilanjutkan pemanggilan jemaah untuk menerima paspor yang sudah dilengkapi dengan tiket dan *boardingpass*, pencatatan oleh petugas PULAHTA, paspor diperiksa dan diverifikasi dengan jemaah setelah itu distempel oleh petugas Imigrasi, selanjutnya jemaah menerima uang *living cost* dari petugas perbekalan dan menerima nomor tempat duduk di pesawat dari pihak penerbangan.

[116] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(5) Dilakukan pemeriksaan barang/tas tentengan melalui mesin *x-ray* dan mesin *metal detector* untuk memastikan tidak ada barang terlarang dalam tas.

(6) Dua jam sebelum *take off* jemaah diberangkatkan menuju Bandara Internasional Juanda Surabaya di Sidoarjo

(7) Barang bawaan yang dilarang dan melebihi batas ketentuan disita oleh petugas Angkasa Pura dan Bea Cukai, selanjutnya di data oleh petugas keberangkatan dan langsung dikembalikan kepada jemaah melalui petugas daerah dengan Berita Acara Penerimaan.

(8) Dalam SOP jamaah diproses pemberangkatan minus 4,5 jam sebelum *takeoff* dan diperpanjang minus lima jam sebelum *takeoff* apabila dalam proses tersebut bertepatan dengan waktu Sholat.

(9) Jemaah haji satu kloter diangkut oleh 10 Bus ditambah satu bus cadangan. Armada bus yang dipakai untuk mengangkut jemaah adalah Bus DAMRI[117]

k) Pemantauan keberangkatan dari Asrama Haji Embarkasi ke bandara

Setelah melewati *metal detector*, Calon Jemaah haji naik ke atas bus yang diparkir di depan graha bir ali. Jemaah naik bus sesuai dengan seat yang telah ditentukan oleh pihak penerbangan. Jika satu bus penuh, bus akan berjalan berputar di halaman Asrama

[117] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Haji selanjutnya berhenti dibelakang bus yang lainnya, begitu seterusnya sampai 10 bus sudah terisi oleh calon jemaah haji. Untuk jemaah haji yang memerlukan perlakuan khusus, misalnya jemaah yang resti atau lansia akan dinaikkan ke dalam mobil pemantau PPIH Embarkasi atau mobil Ambulans, Jika seluruh calon jemaah haji naik keatas bus, Petugas pemberangkatan mengumumkan melalui pengeras suara, kepada calon jemaah haji yang mungkin saja turun untuk segera naik ketas bus, karena bus akan segera diberangkatkan.

Dipimpin oleh petugas pemberangkatan, melalui pengeras suara, petugas mengucapkan kalimat, "Dengan ucapan Bismillahirrahmanirrahim, jemaah calon haji kloter satu diberangkatkan ke Tanah suci, semoga selamat dan menjadi Haji yang Mabrur, Amin, Amin Ya Rabbal Alamin" selanjutnya diiringi bacaan talbiyah dari hasil rekaman, sampai seluruh rombongan keluar dari gerbang Asrama Haji.

Untuk angkutan jemaah haji dari Asrama Haji ke Bandara Juanda menggunakan bus ber AC yang disediakan oleh Pihak Penerbangan, yaitu memakai Bus DAMRI, satu bus didampingi petugas dari Dinas Perhubungan (kru bus) dan petugas dari Saudia Arabian Airlines. Jalur yang akan di lewati juga sudah ditentukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu dengan rute melalui Asrama Haji – Prapen – Rungkut Industri – TOL Brebek – Bandara Juanda[118]

Pernyataan tambahan dari narasumber

> *"Itu bahwa setiap pemberangkatan bus dari bandara ee asrama belum ada ambulan yang mengikuti"*[119]

Dari perencanaan tersebut narasumber menambahkan bahwa ada kekurangan, yakni tidak adanya ambulans yang mengikuti. Maksud dan tujuan narasumber yakni, dengan adanya ambulans yang mengikuti perjalanan calon jemaah haji dari asrama ke bandara bisa memberikan pelayanan cepat terhadap calon jemaah yang sakit di perjalanan.

l) Pemantauan calon jemaah haji di bandara

Selama dalam perjalanan menuju bandara, rombongan calon jemaah haji mendapat pengawalan 1 (satu) unit mobil *foraider* dari Polda Jatim, 1 (satu) unit mobil Ambulans dari KKP Kelas 1 Surabaya, 1 (satu) unit mobil dari Angkasa Pura dan 1 (satu) unit mobil dari PPIH Embarkasi Surabaya. Petugas PPIH Embarkasi yang ada di mobil pemantau selalu melaporkan posisi rombongan kepada PPIH yang ada di Asrama Haji melalui *Handytalky* (HT).

Setelah sampai di lingkungan Bandara Juanda, Bus masuk melalui pintu khusus yang langsung menuju apron tempat Pesawat

---

[118] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.

[119] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Saudia Arabian Airlines di parkir. Jemaah turun dari Bus satu persatu, dan langsung naik ke dalam pesawat. Bagi jemaah yang resti dan lansia oleh petugas dari KKP, PPIH Embarkasi dan karu dan karom dibantu untuk naik kedalam pesawat sampai jemaah haji duduk dikursi yang telah ditentukan.[120]

m) Pemantauan calon jemaah haji di Arab Saudi

Jemaah haji selama di Arab Saudi tetap dipantau oleh PPIH Embarkasi Surabaya, beberapa keluhan dan laporan dari jemaah yang diterima Petugas daerah, ataupun PPIH Embarkasi langsung dicarikan solusi dan diinformasikan kembali kepada jemaah yang ada di Arab Saudi melalui beberapa media informasi dan media sosial, yang diantaranya yaitu melalui :

(1) Nomor HP para petugas kloter.
(2) Group BBM, Whatsapp dan Telegram yang beranggota sebagian besar petugas TKHI dan TPHI/TPIHI
(3) Group Whatsapp yang anggotanya petugas Siskohat Pusat dan Siskohat Daerah se Indonesia yang sebagian menjadi Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Arab Saudi
(4) Media sosial lainnya, diantaranya facebook dan twitter[121]

[120] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1436H/2015M pada tanggal 27 Juni 2016.
[121] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M Pada Tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Program Inovatif

PPIH adalah lembaga yang ada didalam naungan Kementerian Agama yang bekerja untuk menyelenggarakan ibadah haji. PPIH termasuk lembaga Negara yang harus mempunyai sistem manajemen yang baik. Dalam rancangan program misalnya, semua rancangan kegiatan PPIH sudah tertuang pada RKP rencana kerja pemerintah. Rencana kegiatan yang akan dilakukan pada tahun operasional haji. Semua kegiatan yang akan dilakukan oleh PPIH pada operasional haji 2015 sudah tertuang dalam RKP. Seperti yang diutarakan narasumber

> *"Bicara program itu sudah tertuang di RKP rencana kerja pemerintah jadi program apa yang akan dibuat bidang PPIH itu tidak boleh terlepas dari RKP, rencana kerja pemerintah itu tertuang dalam renstra rencana kerja strategis jadi renstra pemerintah itu apa secara nasional dari bagian itu apa yang bisa diambil oleh kementerian agama, itu yang mendasari kerja kita harus seperti itu yang ada didalam RKP itu tentunya capaian itu akan selalu kita evaluasi eee kedepan menurut hasil evaluasi kerja kita tahun kemarin tahun sebelumnya cukup apa tidak cukup masih kurang y adi tambahi"*[122]

Seperti yang diutarakan narasumber diatas bahwasanya semua program yang akan dikerjakan atau yang akan dibuat sudah tertuang dalam RKP rencana kerja pemerintah. Sehingga dalam pelaksanaan dan pembuatan tidak boleh keluar dari RKP yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dari RKP tersebut setiap tahunnya selalu dievaluasi jika ada yang kurang maka ditambahkan pada tahun selanjutnya. Dari RKP tersebut memuat hal-hal

[122] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang umum dilakukan. Jika ada pengembangan dilapangan untuk lebih bagusnya kinerja PPIH itu nanti dimasukkan dalam program inovatif.

Program inovatif yang ada dalam sistem PPIH muncul dengan adanya latar belakang lingkungan kerja. Dari lingkungan kerja tersebut program-program inovatif muncul akan tetapi tidak keluar konteks dari RKA sebagai patokan utama. Program inovatif bisa dikatakan program penyempurna pelayanan jemaah haji. Program tersebut setiap tahunnya ada dan setelah tahun operasional baru bisa di realisasikan secara nyata. Dengan adanya program inovatif diharapkan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jemaah. Seperti yang diutarakan narasumer dibawah ini

> *"Tahun sebelumnya cukup apa tidak cukup masih kurang y adi tambahi, tentunya diikuti dengan anggaran misalkan tahun 2015 kita dianggarkan 10 milyard program kita ini ini ternyata yang diinginkan masyarakat itu belum tercapai ayo PPIH itu kok lambat kok jemaah haji terlayani tidak cepat apa sebabnya itu dicari harus ada inovasi inovasi yang tentunya ee program inovasi itu tidak keluar dari RKP tersebut"*[123]

sesuai dengan yang ditambahkan narasumber berikut

> *"Kemudian ada peningkatan untuk menutupi kekurangan, misalkan di seksi ini butuh tambahan yang pada tahun sebelumnya tidak ada itu harus ditambahkan maka muncul namnya progam inisiatif. Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja kita setiap tahun selalu ada perubahan diluar kontek yang sudah ada misalkan di 2015 program kegiatannya ini ini disatu sisi ada seksi yang oh ternyata pekerjaan di seksi ini tidak hanya ini saja harus ditambah untuk meningkatkan pelayanan maka ditambah satu program namanya program inisiatif"*[124]

[123]Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

[124] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sesuai dengan yang diutarakan narasumber dibawah ini

> *"Kekurangan-kekurangan pelayanan tahun kemarin itu kita tingkatkan di pelayanan berikutnya"*[125]

Dari dua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa program inovatif yakni program yang bisa memberikan keluasan panitia PPIH dalam mengembangkan dan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji pada tahun-tahun berikutnya. Dengan adanya program inovatif tersebut juga diikuti dengan bertambahnya anggaran yang dikeluarkan. Sebagaimana yang diutarakan oleh narasumber dibawah ini

> *"La tentunya berimplikasi meningkatnya anggaran jadi tidak ada ceritannya anggaran dari tahun ketahun turun pasti meningkat"*[126]

e. Rapat Koordinasi

Rapat koordinasi adalah hal yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap calon jemaah haji. Dalam rapat koordinasi yang dilakukan PPIH yakni, rapat koordinasi antar Embarkasi dan rapat koordinasi antar anggota PPIH. Rapat koordinasi tersebut masuk dalam sistem perencanaan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan tujuan untuk memetakan hal-hal yang akan dilakukan kedepan. Rapat koordinasi dilakukan antar PPIH Embarkasi yang ada di Indonesia beserta Kementerian Agama Pusat. Sesuai dengan yang diutarakan narasumber berikut

---

[125] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

[126] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Oiya dalam perencanaan itu didahului dengan rapat koordinasi antar Embarkasi bersama Kementerian Agama pusat dengan menganalisis hal-hal yang urgensi yang harus ditingkatkan, setiap tahunnya ada perbedaan dalam merencanakan misalnya saja dibidang eee sekarang PPIH Arab Saudi harus memakai customer atau seragam panitia tidak boleh ini apa namanya kain ihrom sehingga tidak diperkenankan haji bagi yang sudah haji. Hal tersebut dalam rangka meningkatkan petugas yang professional"*[127]

Sesuai dengan pernyataan narasumber tersebut bahwa rapat koordinasi antar PPIH Embarkasi selalu dilakukan. Hal tersebut dilakukan untuk menganalisis hal-hal yang penting dan harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Rapat koordinasi dilakukan juga tidak terlepas dari program pemerintah yang mencanangkan pelayanan prima. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut ini

> *"ya mulai pemerintah mencanangkan pelayanan prima jadi bagaimana pelayanan aparatur Negara itu bisa prima"*[128]

Narasumber lain menyatakan bahwa rapat koordinasi juga penting dilakukan pada anggota PPIH. Berikut pernyataannya.

> *"Ada banyak ada ee masing-masing kepala bidang diberi tugas dan kewenangan untuk selalu melakukan rapat koordinasi selalu diberi kewengan melakukan rapat koordinasi dalam rangka untuk mensosialisasikan job kepada anggotanya jadi si A tugasnya dibidang ini kemudian ee kepala bidangnya mempunyai kewenangan untuk selalu mengevaluasi dan selalu berkoordinasi dengan antar bidang kan itu pekerjaan tidak berdiri sendiri saling terkait"*[129]

---

[127] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

[128] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

[129] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Narasumber diatas menyatakan bahwa kepala bidang diberikan kewenangan dalam melakukan rapat koordinasi antara PPIH. Rapat koordinasi antara PPIH dilakukan untuk mensosialisasikan pembagian tugas kerja anggota. Dengan dilakukannya rapat koordinasi antar PPIH diharapkan semua anggota PPIH bisa mengetahui apa yang menjadi tugas dan kewajibannya.

Dengan dilakukannya rapat koordinasi antar Embarkasi maupun antar anggota PPIH, diharapkan dapat mensinergikan penyelenggaraan haji yang baik.

3. Sistem Pelaksanaan

Pelaksanaan memiliki fungsi yang besar terhadap terlaksananya rencana yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan haji tahun 2015 PPIH sebagai pelaksana dari rencana yang telah ditetapkan. Dari semua PPIH yang ada di Indonesia memiliki model pelaksanaan tersendiri, dengan menyesuaikan keadaan lapangan serta SDM yang dimilikinya. PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa model pelaksanaan yang akan peneliti uraikan dibawah ini.

Sistem pelaksanaan haji yang diterapkan pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur semuanya sudah terangkum dalam SOP. Dari kegiatan pelaksanaan haji, SOP sebagai patokan karyawan untuk bertindak. Selain itu dengan adanya SOP menggambarkan proses-proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang akan dijadikan pedoman/acuan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dilingkungan bidang/seksi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelenggaraan haji. dengan adanya SOP ini diharapkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji terus meningkat menjadi lebih professional, transparan dan akuntabel.[130]

a. Sosialisasi SOP

SOP *(Standart Operational Procedure)*. Sosialisasi SOP dalam pelaksanaan kerja PPIH dilaksanakan dua hari sebelum keberangkatan jemaah haji. Sosialisasi SOP tersebut dilakukan agar semua PPIH mengerti akan tugasnya yang harus dilaksanakan. Dengan adanya sosialisasi ini semua panitia bisa mengetahui apa yang sudah menjadi tugasnya serta hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan. Maka dari itu sosialisasi SOP kepada semua PPIH perlu dilakukan sebelum pelaksanaan tugas dilaksanakan. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini

> *"Ada kegiatan lain iya sosialisasi SOP embarkasi terhadap semua panitia PPIH dan dilakukan sebelum pemberangkatan minimal 2 hari"*[131]

Seperti yang di utarakan narasumber diatas bahwa sosialisasi SOP diberikan oleh panitia Embarkasi kepada semua panitia PPIH, yang dilakukan 2 hari sebelum kegiatan operasional pemberangkatan jemaah haji. Dari pernyataan tersebut narasumber lain menambahkan sebagai berikut

> *"mensosialisasikan job kepada anggotanya jadi si A tugasnya dibidang ini kemudian ee kepala bidangnya mempunyai kewenangan untuk selalu mengevaluasi"*[132]

---

[130] Hasil Dokumentasi Buku Kerja Standart Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tahun 2015/2016.

[131] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sosialisasi SOP didalamnya meliputi sosialisasi pembagian pekerjaan. Seperti yang di utarakan narasumber diatas bahwa sosialisasi pembagian pekerjaan dilakukan kepada para anggota PPIH agar para anggota mengetahui apa yang menjadi pekerjaannya selama ada di operasional pemberangkatan ataupun pemulangan. Dari pembagian pekerjaan tersebut pimpinan selalu melakukan evaluasi atas pekerjaan anggotanya. Narasumber yang sama menambahkan atas pernyataannya diatas sebagai berikut:

> *"karena pola kerja kita sudah terangkum di SOP tadi, Sekali lagi selalu bicara SOP karena selalu itu yang mengendalikan kita bekerja apa berbuat apa siapa yang bekerja itu SOP"*[133]

Narasumber diatas mempertegas pernyataan sebelumnya, yang maksudnya bahwa SOP itu menjadi patokan PPIH dalam melakukan pekerjaan. SOP menjadi hal dasar PPIH dalam bekerja, karena konsep SOP sudah dibuat sebelum operasional penyelenggaraan haji. Semua PPIH dalam melakukan pekerjaan dikendalikan oleh SOP, sehingga panitia PPIH tidak bisa bekerja dengan seenaknya sendiri.

Dengan adanya konsep SOP tersebut perlu dilakukannya sosialisasi SOP kepada para PPIH agar mengetahui apa-apa saja yang menjadi tugas pokoknya. Selain dengan dilakukannya sosialisasi SOP juga perlu dilakukannya pengawasan kinerja agar pekerjaan bisa berjalan sesuai

---

[132] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

[133] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SOP yang dibuat. Dengan dilakukannya penerapan SOP banyak manfaat yang akan diperoleh diantaranya

Manfaat bagi pemimpin

1) Menyediakan *mekanisme* untuk identifikasi perubahan yang diperlukan
2) Menyediakan informasi bagi perumusan strategi
3) Menyediakan mekanisme dokumentasi
4) Menyediakan informasi implementasi peraturan perundang-undangan
5) Menyediakan informasi pada pengembangan *training* serta evaluasi kinerja operasional

Sedangkan manfaat penerapan SOP bagi organisasi PPIH adalah

1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian
2) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak terhantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari
3) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas
4) Menciptakan ukuran standard kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan
5) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik
7) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari
8) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan
9) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan
10) Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi[134]

b. Pembekalan

Pembekalan dilakukan kepada para anggota PPIH. Pembekalan tersebut dilakukan pertama kali pada tahun 2015 pada saat jeda operasional pemberangkatan. Pembekalan kepada para anggota PPIH hasilnya akan di aplikasikan pada operasional pemulangan jemaah haji. Pembekalan anggota PPIH bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji secara maksimal. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini

> *"Untuk tahun ini 2015 kemarin kita mencoba ada pembekalan untuk PPIH terutama saat operasional pemulangan itu ada jeda waktu kita manfaatkan untuk apa namanya, pembekalan anggota PPIH agar saat operasional pemulangan semua siap dan bisa melayani jemaah secara maksimal, pembekalan hanya untuk pemulangan untuk keberangkatan tidak karena kemarin melihat hasil evaluasi pemberangkatan muncullah kegiatan pembekalan untuk khusus pemulangan artinya perlu di maksimalkan untuk pemulangan maka ada kegiatan pembekalan. Evaluasi selalu saat akhir dari operasional*

[134] Hasil Dokumentasi Buku Kerja PPIH Tahun 2015-2016 Pada Tanggal 18 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*rangkain haji dari berangkat sampai pulang itu selalu evaluasi. Evaluasi kerja operasional haji 2015"*[135]

Narasumber diatas menyatakan bahwa pembekalan anggota PPIH dilakukan pada saat jeda operasional pemberangkatan. Pembekalan dilakukan untuk diaplikasikan pada operasional pemulangan jemaah haji. Dengan adanya pembekalan tersebut diharapkan pelaksanaan operasional pemulangan jemaah haji bisa lebih baik. Pembekalan PPIH memang bagus jika dilakukan karena bisa memberikan wawasan dan budaya kerja yang bagus.

Pelaksanaan pembekalan yang ada pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dilakukan karena melihat pelaksanaan operasional yang sangat padat, membutuhkan fikiran dan tenaga yang *on fire*. Mulai dari pelaksanaan pemberangkatan petugas PPIH disibukkan dengan proses penyambutan jemaah, penempatan, identifikasi kondisi kesehatan, pemantapan manasik haji, pembagian paspor, gelang identitas dan *living cost*, sampai pemberangkatan ke *airport*. Dengan tugas yang banyak tersebut dilakukan PPIH 24 jam. Setiap ada kloter datang anggota PPIH harus siap menyambut dan mempersiapkan semua yang sudah menjadi hak jemaah. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini

*"Yang pasti kontrak kerjanya PPIH itu full time 24 jam ya dan wajib diasramakan dia semua PPIH karna kerjanya 24 jam dia maka harus diasramakan"*[136]

---

[135] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

[136] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelaksanaan operasional pemulangan jemaah haji mempunyai kegiatan seperti penyambutan, pembagian barang bawaan, pengecekan kesehatan, pengecekan jumlah jemaah dan pengangkutan koper jemaah.[137] Proses pelaksanaan pemulangan jemaah diawali dengan penjemputan jemaah di Bandara Juanda dan setelah itu diantar ke Asrama Haji Sukolilo. Ketika jemaah haji datang langsung masuk gedung untuk dicek kesehatannya dengan menggunakan sinar *X-Ray* dan sebagian ada yang dicek urinnya untuk memastikan kesehatannya. Setelah semua jemaah sudah masuk gedung petugas TPHI di maintain keterangan oleh bidang pembinaan dan PULAHTA. Setelah koper jemaah haji dikelompokkan di masing-masing rombongan, petugas jasa angkut menaikkan koper ke armada yang sudah disediakan PPIH kab/kota. Jemaah haji yang sudah selesai proses di gedung langsung naik bis untuk berangkat ke kabupaten/kota masing-masing.

Dengan banyaknya kegiatan anggota PPIH memang perlu dilakukannya pebekalan anggota PPIH. Pada kesempatan wawancara dengan narasumber yang membahas tentang pembekalan. Narasumber memberikan pernyataan sebagai berikut

> *"Ada pembekalan PPIH jadi seluruh rangkaian kegiatan PPIH sudah tertuang di SOP. Ada breafing secara umum yang melibatkan semua PPIH setelah di dipecah ada breafing masing-masing bidang dan seksi"*[138]

[137] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M. pada tanggal 27 Juni 2016.

[138] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Narasumber diatas memberikan pernyataan bahwa dalam keberlangsungan kegiatan operasional haji ada pembekalan yang diberikan kepada semua anggota PPIH. Pembekalan anggota PPIH diberikan secara keseluruhan dan nantinya anggota PPIH dikelompokkan sesuai dengan bidangnya. Setelah anggota PPIH di kelompokkan dalam bidangnya akan diberikan *breafing* secara mendalam.

c. Instruksi langsung

Pemberian instruksi kepada karyawan adalah hal yang penting, karena bisa meminimalisir kegagalan dan tindakan yang salah. Dalam proses operasional pemberangkatan dan pemulangan haji pimpinan sering memberikan instruksi-instruksi baik itu secara langsung ataupun secara tertulis. Instruksi yang diberikan pimpinan PPIH bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah lewat kinerja para anggota PPIH. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini

> *"Iya dari panitia itu selain dari SOP ada lagi instruksi-instruksi lain dari atasan secara langsung. Ya bagaimana teknis keamanan diasrama itu kepala bidangnya teknis penerimaan sebenarnya di SOP sudah ada tapi lebih rigit melihat keadaan yang dorurot emergency. ngene ae disaat emergency dilakukan instruksi misalnya pada saat kedatangan jemaah yang sudah ada diasrama tapi jemaah lain ingin masuk padahal akomodasi sudah penuh lo kok bisa begitu iya karena jadwal kita mengikuti jadwal penerbangan karena jawa timur itu 1 hari bisa 2 sampai 3 kloter jemaah, yang kedua terjadi dealay pesawat apabila delay pesawat jemaah belum diberangkatkan masuk lagi ini namanya emergency maka ada instruksi-instruksi dari pimpinan"*[139]

[139] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Narasumber diatas memberikan pernyataan bahwa selain dengan dilakukannya sosialisasi SOP juga ada instruksi-instruksi yang diberikan kepada anggota PPIH. Pemberian instruksi dilakukan secara langsung/lisan oleh pimpinan. Jika melihat peran pemimpin tersebut dalam memberikan instruksi kepada anggota menunjukkan kalau pemimpin PPIH bekerja keras dan ingin memberikan pelayanan terbaik kepada calon tamu-tamu Allah. Pimpinan memberikan instruksi kepada anggota pada saat ada hal yang terjadi diluar rencana yang telah dibuat. Misalkan seperti yang diutarakan narasumber diatas jika pada jadwal hari rabu ada satu rombongan yang masuk asrama dan rombongan tersebut sampai hari kamis belum berangkat ke *Airport* sedangkan pada hari kamis tersebut ada rombongan lain yang akan masuk sedangkan akomodasinya kurang dari hal seperti itu pimpinan memberikan instruksi kepada anggota untuk menyiapkan akomodasi tambahan.

Narasumber lain memberikan pernyataan yang berbeda dengan narasumber diatas yakni

> *"Kalau instruksinya bukan dalam bentuk lisan tapi sudah tertuang dalam lembar kerja namanya job description"*[140]

Narasumber diatas memberikan pernyataan yang berbeda dengan narasumber diatas yakni pemberian instruksi dari pimpinan tidak diberikan secara lisan akan tetapi instruksi diberikan secara tertulis yang sudah terangkum dalam *job description.*

[140] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan pimpinan memberikan instruksi-instruksi menunjukkan bahwa seorang pimpinan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berperan aktif. Selain peran aktif ketua PPIH, dalam menjalankan kinerja juga sering memberikan motivasi kepada karyawan. Pemberian motivasi bertujuan untuk memberikan semangat kepada anggota PPIH. Karena hakikatnya pekerjaan PPIH ini mulia dengan melayani tamu-tamu Allah yang harus dialndasi dengan keikhlasan. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini.

> *"Sebelum bekerja ada motivasi dari pimpinan, ada ya dikumpulkan semua motivasi bahwa petugas haji adalah sebuah tugas yang harus dilandasi dengan ikhlas itu melayani haji itu adalah termasuk ibadah"*[141]

Narasumber diatas memberikan pernyataan bahwa sebelum kegiatan operasional dilakukan anggota PPIH dikumpulkan untuk diberikan arahan dan motivasi oleh pimpinan. Motivasi yang diberikan pimpinan menekankan pada aspek sosial dan nilai-nilai agama yakni pelayanan haji harus dilandasi dengan hati yang ikhlas. Selain motivasi dilakukan untuk memberikan semangat juga bertujuan untuk lebih mendekatkan antara pimpinan dan anggota yang lain. dari pendekatan tersebut kenyamanan dalam bekerja akan tercipta dengan sendirinya. Selain itu pimpinan juga tidak akan memberikan instruksi kepada anggota dengan seenaknya dan anggota akan bisa menerimanya dengan baik. Hal

[141] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut bisa terjadi karena hubungan yang terjalin dengan baik antara pimpinan dan anggota.

Pernyataan narasumber diatas bisa dikatakan motivasi yang diberikan pimpinan menekankan pada sisi moral dan nilai-nilai agama, Akan tetapi narasumber dibawah ini memberikan pernyataan yang berbeda tentang motivasi anggota PPIH yaitu

> *"Yaa mereka kita beri reward penghargaan bahwa anda kalau tahun ini bekerjanya baik ya tahun depan kita rekrut lagi, itu termasuk pemberian reward ya penghargaan kepada mereka tentunya disamping diluar itu ada namanya ee gaji atau honor, diluar dari gaji dan honor ada reward yang tujuannya untuk memotivasi untuk bawahan kalu tahun ini kerjanya baik tahun depan kita ajak lagi"*[142]

Narasumber diatas memberikan pernyataan yang berbeda dengan narasumber sebelumnya. Yang mengatakan bahwa motivasi yang diberikan berupa *reward* atau penghargaan. Pemberian *reward* tersebut diluar dari gaji dan honor. Dengan pemberian motivasi berupa *reward* tersebut anggota PPIH diharapkan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya. Dari pemberian motivasi seperti harapan dari pimpinan anggota PPIH tidak hanya melihat dari sisi materi *reward* yang diberikan tersebut, akan tetapi harus dilandasi dengan keikhlasan.

Selain motivasi berupa reward tersebut narasumber diatas juga mengatakan bahwa anggota PPIH yang bekerjanya baik akan diberikan kesempatan untuk menjadi anggota PPIH tahun-tahun berikutnya. Dan sebaliknya jika anggota PPIH bekerja tidak bagus tahun depan tidak akan

[142] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

direkrut lagi. Motivasi yang diberikan pimpinan dari pernyataan narasumber tersebut lebih menitikberatkan pada aspek materi dunia dan kepuasan.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Berdasarkan pada data dan teori yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka penulis mencoba untuk menganalisa tentang Sistem Perencanaan Dan Pelaksanaan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teknik yang sudah penulis jelaskan pada bab sebelumnya.

Pembahasan penelitian ini akan penulis padukan dari sistem perencanaan dan pelaksanaan secara teori dengan sistem perencanaan dan pelaksanaan yang didapatkan penulis pada obyek penelitian yakni, PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. dari hal tersebut akan muncul sistem perencanaan dan pelaksanaan yang di jalankan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Model penelitian ini yang menggunakan kualitatif deskriptif akan menguraikan data-data yang sudah didapat penulis ketika proses penggalian data di lapangan. Dari data tersebut akan di telaah dengan teori yang dipakai, jika data yang didapat sesuai dengan teori yang dipakai maka teori tersebut masih berlaku akan tetapi jika data yang didapatkan berbeda dengan obyek penelitian maka bisa memunculkan suatu teori baru. Dalam kategori sistem perencanaan dan pelaksanaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penulis akan membahas dua poin penting pada analisis data ini yakni, sistem perencanaan dan pelaksanaan. Pembahasan ini akan penulis uraikan secara jelas dan mudah dipahami sebagai berikut:

1. Sistem perencanaan

   Pada sistem perencanaan tersebut penulis menggunakan teori perencanaan biasa yakni tahap-tahap perencanaan. Pada tahap-tahap perencanaan yang penulis kutip dari bukunya T. Hani Handoko pada tahun 2009 menyebutkan bahwa tahap perencanaan ada empat tahap sehingga organisasi atau perusahaan bisa sampai tujuan yang diinginkan. Empat tahap tersebut yakni,

   a. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan
   b. Merumuskan keadaan saat ini
   c. Mengidentifikasikan segala kemudahan dan hambatan
   d. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan pencapaian tujuan.[143]

   Dari empat tahap tersebut penulis mengembangkan dilapangan dengan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Dengan panduan teori tersebut penulis memasuki obyek penelitian dan dibantu dengan referensi-referensi lain yang berkaitan dengan perencanaan sebagai penguat dan penambah wawasan dengan tujuan penulis bisa memahami teori perencanaan secara luas.

[143] T. Hani Handoko, 2009, *Manajemen*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, hal. 78-80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil dari penulis memasuki obyek penelitian, dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi penulis mendapatkan data yang banyak tentang sistem perencanaan. Data yang didapat sebelumnya sudah dipaparkan di penyajian data akan tetapi pada tahap ini penulis akan menspesifikasikan data-data yang ada pada penyajian data tersebut.

Sistem perencanaan yang peneliti dapatkan pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur disebutkan oleh narasumber ada lima model. Dari lima model tersebut diterapkan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan operasional penyelenggaraan ibadah haji. Lima sistem perencanaan PPIH Kementeriana Agama Provinsi Jawa Timur akan penulis uraikan sebagai berikut,

1) Penetapan tujuan

Penetapan tujuan adalah sistem perencanaan pertama yang digunakan oleh PPIH Kementeriana Agama Provinsi Jawa Timur. petapan tujuan tersebut dilakukan pada awal sebelum operasional penyelenggaran ibadah haji. Penetapan tujuan tersebut dilakukan pada saat musim haji berakhir dan pada saat tersebut PPIH membuat perencanaan untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji tahun berikutnya. Seperti yang di utarakan narasumber berikut ini.

> *"menetapkan tujuan sudah tersusun di tahun sebelumnya kan sebelum kegiatan terlaksana"*[144]

[144] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 13 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menetapkan tujuan seperti yang dijelaskan diatas yakni harus sudah tersusun pada tahun sebelumnya. Masa operasional PPIH berlangsung selama dua bulan pada musim haji, dan penetapan tujuan untuk rencana operasional tersebut sudah tersusun pada tahun sebelumnya.

Dalam penetapan tujuan ada beberapa pertimbangan yang dilakukan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. pertimbangan tersebut adalah adanya indikator keberhasilan dalam menjalankan operasional ibadah haji. Indikator tersebut meliputi, pelayanan umum, pelayanan kesehatan dan pelayanan bimbingan ibadah. tiga indikator tersebut menjadi suatu pertimbangan PPIH dalam menetapkan tujuan.

2) Anggaran berbasis kinerja

Anggaran berbasis kinerja adalah sebuah sistem baru yang diterapkan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Anggaran berbasis kinerja tersebut berorientasi pada pekerjaan. Karena PPIH adalah organisasi dibawah naungan Kementerian Agama milik pemerintah jadi harus menyusun rangkaian kegiatan terlebih dahulu kemudian baru anggaran bisa turun. Bisa dikatakan petugas PPIH harus lebih mandiri dan dapat merancang kegiatan yang semaksimal mungkin dalam satu tahun kedepan.

Dengan adanya sistem anggaran berbasis kinerja tersebut PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur didukung dengan sumber daya manusia yang baik dan sesuai dengan pekerjaan. Sumber daya manusia tersebut antara lain lulusan S1, S2 dan ada juga S3 dari berbagai keahlian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Anggaran berbasis kinerja tersebut lebih berorientasi pada pekerjaan, jika pekerjaan yang dilakukan sedikit maka anggaran yang didapat juga sedikit sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

3) Penyusunan kegiatan

Penyusunan kegiatan adalah hal paling padat yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pada bagian ini PPIH menyusun semua rangkaian kegiatan yang akan di aplikasikan pada waktu operasional haji. Penyusunan kegiatan operasional haji tersebut meliputi pemberangkatan dan pemulangan jemaah. Dalam penyusunan tersebut terdapat rincian-rincian kegiatan yang dijalnkan PPIH, misalkan penyambutan jemaah di asrama haji, penyiapan akomodasi transportasi, *catering* dan pemantapan manasik haji di asrama.

Penyusunan panitia juga dilakukan oleh PPIH, mulai dari panitia inti dan panitia pembantu. Panitia yang terdapat pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tidak ada ikatan dalam operasional setiap tahunnya maka setiap akan ada operasional haji dibentuk panitia.Dalam pembentukan panitia PPIH setiap tahunnya berbeda, hal tersebut terjadi karena keadaan di lapangan yang selalu berganti. Pada tahun 2015 anggota PPIH melibatkan dari berbagai unsur, diantaranya, ormas keagamaan Nahdlatul Ulama' Muhammadiyah instansi UIN Sunan Ampel Surabaya, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan MUI Jawa Timur. Hal tersebut seperti yang didapatkan penulis dari hasil wawancara dibawah ini

> *"Juga ada Tim Konsultan dan pemantauan terdiri dari ormas Islam yaitu PWNU Jawa Timur, PW Muhammadiyah Jawa*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*Timur, Pemprov Jawa Timur, IAIN Sunan Ampel Surabaya, MUI Jawa Timur dan IPHI Jawa Timur"*[145]

Penyusunan kegiatan yang ada pada PPIH memang banyak, maka dari itu perlu dilakukan jauh-jauh sebelum pelaksanaan operasional haji berlangsung. Dari penyusunan kegiatan hal-hal yang lain misalkan, anggaran, lokasi, SDM juga turut serta dalam pembuatannya. Dari SDM, anggaran dan lokasi yang cukup dan bagus akan mempermudah rencana penyusunan kegiatan serta pelaksanaannya.

4) Program inovatif

Program inovatif yang dilakukan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sangat bagus sekali. Dengan adanya program inovatif maka pelayanan kepada jemaah haji akan semakin bagus. Program inovatif tersebut prosesnya dilakukan pada tahun-tahun sebelum dilakukannya operasional haji misalkan, pada tahun 2014 jemaah haji kesulitan mencari tas kopernya karena campur dengan 150 koper jemaah lainnya. Hal tersebut jika dilakukan membutuhkan 1,5 jam untuk menemukan koper jemaah tersebut. Maka dari itu muncullah program inovatif yang akan diterapkan pada tahun 2015 yaitu penempelan stiker sebagai tanda kelompok koper masing-masing rombongan yang hanya 20 koper setiap rombongannya. Seperti yang di utarakan narasumber dibawah ini.

*"program ini selama ini kalau jemaah haji datang mencari dari 150 koper itu kan paling cepat dalam waktu 1,5 jam, kita punya inovasi bagaimana jemaah yang mencari tas 150 itu tidak mencari semuanya tapi melihat kalau rombongan 1 berarti saya*

[145] Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1436H/2015M Pada Tanggal 27 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*mencari hanya mencari di grup rombongan satu itu maka ada identifikasi koper dengan stiker"*[146]

Dengan adanya program inovatif yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama tersebut dapat membantu mensukseskan kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah haji. Program inovatif juga dilakukan secara berkesinambungan, apa yang kurang baik akan ditingkatkan pada tahun operasional berikutnya.

5) Rapat koordinasi

Rapat koordinasi yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ada dua yakni, rapat koordinasi PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan PPIH Kementerian Agama Pusat dan rapat koordinasi antar anggota PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Rapat koordinasi dengan PPIH pusat diikuti oleh PPIH seluruh Indonesia. Rapat tersebut guna untuk menyelaraskan kegiata apa yang akan dijalankan oleh PPIH Provinsi dan nantinya akan muncul kebijakan-kebijakan dari PPIH pusat. Sedangkan rapat koordinasi antar PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur lebih menekankan pada kegiatan yang akan dilakukan dan kendala-kendala yang dihadapi.

Dengan adanya rapat koordinasi tersebut bisa menyeimbangkan antara PPIH pusat dengan PPIH Provinsi dan antar anggota PPIH yang ada di wilayah masing-masing. Selain itu rapat koordinasi juga dilakukan

[146] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk menyampaikan pembagian tugas masing-masing bagian. Dengan begitu anggota PPIH akan bekerja secara maksimal karena sudah mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawabnya. Dari kegiatan tersebut akan memudahkan PPIH dalam mencapai tujuan yakni memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji.

Hal tersebut sesuai dengan yang di utarakan narasumber dibawah ini.

> *"rapat koordinasi dalam rangka untuk mensosialisasikan job kepada anggotanya jadi si A tugasnya dibidang ini"*[147]

Dari analisa yang dituangkan oleh penulis tersebut memberikan hasil bahwa sistem perencanaan yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni ada lima sistem perencanaan diantaranya yakni, adanya penetapan tujuan, adanya anggaran berbasis kinerja, penyusunan kegiatan, program inovatif dan rapat koordinasi. Lima sistem perencanaan tersebut penulis dapatkan datanya melalui proses penggalian data dilapangan serta pendampingan referensi-referensi yang sesuai, dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi serta observasi.

Dari teori yang penulis pakai menyebutkan ada empat tahap sistem perencanaan yakni penetapan tujuan, merumuskan keadaan sekarang, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan dan pengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan pencapaian tujuan. Dari teori yang penulis pakai hanya satu tahap teori yang di aplikasikan

[147] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni penetapan tujuan.

2. Sistem pelaksanaan

Sistem pelaksanaan sangat erat hubungannya dengan perencanaan. Dua hal tersebut saling berkaitan dalam proses manajemen. Pada bahasan ini penulis akan menganalisis tentang sistem pelaksanaan yang ada pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Teori yang dipakai penulis pada bahasan sistem pelaksanaan adalah, pelayanan publik. Teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mardiasmo meliputi,

a. *participation*
b. *rule of law*
c. *transparency*
d. *responsiveness*
e. *consensus orientation*
f. *equity*
g. *efficiency and effectiviness*
h. *accountability*
i. *strategic vision.*[148]

Dari pemakaian teori tersebut penulis akan menganalisis dengan data-data yang sudah didapatkan di lapangan. Data yang didapatkan dilapangan menngunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis yang akan dilakukan oleh penulis selalu berpegangan pada teori yang

[148] Alwi Hasyim Batubara, 2006, "Konsep *Good Governance* Dalam Konsep Otonomi Daerah," *Jurnal analisis administrasi dan kebijakan*, volume. 3, No. 1, hal. 1-2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di pakai serta referensi-referensi lain yang kompeten di bidang sistem pelaksanaan.

Pengembangan dari teori pelayanan publik tersebut penulis mendapatkan beberapa data tentang sistem pelaksanaan yang ada pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dari analisis ini penulis akan menjawab rumusan masalah yang kedua yakni, bagaimana sistem pelaksanaan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dari data yang didapatkan oleh penulis muncul tiga sistem pelaksanaan yang ada pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni, sosialisasi SOP, pembekalan dan instruksi langsung. Data tersebut akan penulis analisis sesuai dengan teori dan penyajian data yang telah diuraikan oleh penulis diatas.

1) Sosialisasi SOP

Pelaksanaan sosialisasi SOP yang dilakukan oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diberikan kepada semua anggota PPIH. Sosialisasi SOP dilakukan pada waktu pemberangkatan dan pemulangan, sosialisasi tersebut diberikan dua hari sebelum pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan. Sosialisasi SOP diberikan kepada seluruh anggota PPIH dengan tujuan semua anggota PPIH mengetahui apa yang menjadi tugasnya. Semua tugas anggota PPIH sudah terangkum dalam SOP tersebut, jadi setiap apa yang dikerjakan anggota PPIH berpatokan pada SOP. Misalkan bagian dokumen yang tugasnya mendata paspor jemaah dengan cara mengecek pada *server* SISKOHAT dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikelompokkan dengan rombongannya. Hal tersebut sudah terangkum pada SOP jadi yang dikerjakan setiap harinya tetap seperti itu. Seperti yang diutarakan narasumber berikut

> *"karena pola kerja kita sudah terangkum di SOP tadi, Sekali lagi selalu bicara SOP karena selalu itu yang mengendalikan kita bekerja apa berbuat apa siapa yang bekerja itu SOP"*[149]

Sama dengan bahasan diatas narasumber lain memberikan pernyataan bahwa

> *"sosialisasi SOP embarkasi terhadap semua panitia PPIH dan dilakukan sebelum pemberangkatan minimal 2 hari"*[150]

Sosialisasi SOP menjadi bagian dari pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji. Dengan diberikannya sosialisasi SOP tersebut semua anggota PPIH akan bekerja dengan baik dan tepat sasaran. Hal tersebut mencerminkan bahwa PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mempunyai manajemen yang baik.

2) Pembekalan

Pembekalan yang dilakukan oleh PPIH yakni melibatkan seluruh anggota PPIH. Pembekalan tersebut baru ada dan dilaksanakan pada tahun 2015. Kegiatan pembekalan diberikan pada saat jeda operasional haji antara pemberangkatan dan pemulangan. Dengan diadakanya pembekalan tersebut anggota PPIH diharapkan lebih memahami akan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

[149] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

[150] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembekalan tersebut jika dilihat pada aspek pekerjaan yang dikerjakan oleh anggota PPIH memang perlu dilakukan karena pekerjaan anggota PPIH yang banyak dan melibatkan banyak orang. Dalam menjalankan tugas juga harus hati-hati agar tidak terjadi kesalahan. Dalam kesempatan wawancara narasumber memberikan pernyataan bahwa pembekalan dilakukan mulai tahun 2015, pembekalan dilakukan karena pelayanan haji perlu dimaksimalkan. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan narasumber dibawah ini

> *"Untuk tahun ini 2015 kemarin kita mencoba ada pembekalan untuk PPIH terutama saat operasional pemulangan itu ada jeda waktu kita manfaatkan untuk apa namanya, pembekalan anggota PPIH agar saat operasional pemulangan semua siap dan bisa melayani jama'ah secara maksimal"*[151]

Pelaksanaan pembekalan yang diberikan kepada anggota PPIH tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah haji. Dengan diberikannya pembekalan berupa motivasi, pemantapan tugas masing-masing bidang dan arahan akan memberikan dampak terlaksananya pekerjaan dengan baik serta pelayanan maksimal kepada jemaah haji.

3) Intruksi langsung

Dalam pelaksanaan PPIH Kementarian Agama Provinsi Jawa Timur seorang pimpinan mempunyai peran aktif. Hal tersebut terlihat pada pemberian instruksi langsung kepada anggotanya. instruksi yang diberikan oleh pimpinan ada dua bagian yaitu instruksi yang sudah terangkum dalam

[151] Hasil Wawancara dengan H. Sugianto, S.Sos. M.Pdi Selaku Wakil Sekretaris 2 PPIH tanggal 18 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SOP dan instruksi yang tidak terdapat pada SOP. Instruksi langsung yang terdapat dalam SOP yakni ketika seorang pimpinan melihat anggotanya bekerja yang salah dan diluar dari ketetapan SOP, maka pimpinan menegur anggotannya. Sedangkan instruksi langsung yang tidak terangkum dalam SOP yakni instruksi yang diberikan pimpinan ketika melihat keadaan lapangan tidak sesuai dengan ketetapan SOP. Misalkan pada hari senin yang semestinya ada dua rombongan yang datang akan tetapi empat rombongan yang datang maka pimpinan memberikan instruksi kepada anggotannya untuk melayani dan menyiapkan akomodasi, transportasi dan *catering*.

Pada kesempatan tersebut narasumber memberikan pernyataan bahwa instruksi secara langsung diberikan pada saat darurat yang meliputi semua aspek dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara sebagai berikut.

> *"Iya dari panitia itu selain dari SOP ada lagi instruksi-instruksi lain dari atasan secara langsung. Ya bagaimana teknis keamanan diasrama itu kepala bidangnya teknis penerimaan sebenarnya di SOP sudah ada tapi lebih rigit melihat keadaan yang dorurot emergency"*[152]

Dari analisa yang penulis sajikan diatas memberikan hasil bahwa sistem pelaksanaan yang ada pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni ada tiga hal diantaranya dilakukannya sosialisasi SOP kepada semua anggota, dilakukannya pembekalan dan instruksi langsung. Tiga hal tersebut penulis dapatkan dari hasil penggalian

[152] Hasil Wawancara dengan Drs. H.M. Na'im, M.Ag Selaku Wakil Sekretaris 1 PPIH tanggal 24 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data dilapangan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Penggalian data tersebut penulis mengacu pada teori yang dipakai. Pada penyajian data di atas yang telah dipaparkan oleh penulis sudah terlihat apa saja yang menjadi sistem pelaksanaan PPIH Kemeneterian Agama Provinsi Jawa Timur. Pada bagian ini penulis memaparkan dengan jelas dan lebih terarah pada bagian sistem pelaksanaan yang ada pada PPIH.

Dari tiga hal yang diperoleh penulis tersebut ada empat karakteristik teori yang masuk didalamnya diantaranya, *responsiveness, transparency, consensus orientation dan efektiviness.* Dari pembahasan sosialisasi SOP yang terkandung didalamnya termasuk adanya unsur *transparency*, yakni terbuka kepada semua anggota PPIH dengan memberikan arahan-arahan tentang pekerjaannya.

Dengan adanya pembekalan yang dilakukan oleh PPIH akan memberikan keterampilan tersendiri kepada anggota. Selain itu anggota PPIH akan lebih efektif dalam menjalankan pekerjaannya karena telah mengetahui apa yang harus dikerjakan dan cara-caranya. Dari sistem pelaksanaan tersebut karakteristik teori *efektiviness* yang mempunyai arti pengelolaan sumber daya publik secara berdaya guna dapat dikatakan termasuk dalam pembekalan PPIH.

Hasil penelitian yang ketiga yakni adanya instruksi langsung. Dengan adanya instruksi langsung ada dua karakteristik teori yang pemahamannya sama yakni, *responsiviness* dan *consensus orientation*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Instruksi langsung terjadi karena PPIH cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Dengan instruksi langsung juga mengindikasikan bahwa PPIH lebih mementingkan pelayanan jemaah.

Teori yang dipakai penulis pada pembahasan sistem pelaksanaan ini adalah teori pelayanan publik yang meliputi Sembilan hal diantaranya, *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, efficiency and effectiviness, accountability, strategic vision.* Dari acuan teori yang dipakai penulis tersebut mengindikasikan bahwa tidak semua teori yang di pakai sama dengan hasil yang didapat oleh penulis dilapangan. Hasil yang didapat penulis di lapangan sistem pelaksanaan ada tiga hal yakni, sosialisasi SOP, pembekalan dan instruksi langsung. Dari hasil yang didapat penulis tersebut empat karakteristik teori yang dirasa penulis sama yakni *responsiviness, consensus orientation, transparency* dan *efektiviness.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id