

ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LINGGA PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Abdurokhman^{1*}, Hanif Nurcholis², Pardamean Daulay³

^{1*,2,3} Graduate Studies Program, Indonesia Open University, Indonesia

Email: ^{1*}omancias1975@gmail.com, ²hanif@ecampus.ut.ac.id,

³pardameandaulay@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Ibadah haji, sebagai rukun Islam kelima, mewajibkan setiap muslim yang mampu melaksanakannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kebijakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta kendala Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 dan PMA nomor 6 tahun 2019. Metode kualitatif digunakan dengan fokus pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasilnya menunjukkan kendala geografis, terbatasnya bank penerima setoran haji, dan kurangnya informasi pendaftaran haji. Faktor pendukung melibatkan sarana prasarana SISKOHAT dan SDM di Kantor Kementerian Agama. Dari analisis ini, disarankan agar kewenangan pendaftaran haji diperluas, terdapat kerjasama dengan bank, penerapan layanan pendaftaran haji mobile berbasis kelautan, serta kegiatan bimbingan manasik sepanjang tahun melalui inisiatif Kementerian Agama atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Kata Kunci: Political Evaluation, Organizational Evaluation, Substantive Evaluation, Efektivitas Responsiv.

Abstract

Hajj pilgrimage, as the fifth pillar of Islam, is obligatory for every capable Muslim. This research aims to analyze the hajj service policy at the Office of the Ministry of Religious Affairs in Lingga Regency and identify supporting and hindering factors, as well as challenges posed by Law No. 8 of 2019 and Ministerial Regulation No. 6 of 2019. Qualitative methods are employed, focusing on the Section of Hajj and Umrah Implementation. Data collection techniques include interviews, observation, and document analysis. The findings reveal geographical constraints, limited banks for hajj payments, and insufficient information on hajj registration. Supporting factors involve infrastructure like SISKOHAT and human resources at

| | |
|----------------------|--|
| How to cite: | Abdurokhman, Hanif Nurcholis, Pardamean Daulay (2022) Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau, (7) 09. Doi: 10.36418/syntax-literate.v7i9.14201 |
| E-ISSN: | 2548-1398 |
| Published by: | Ridwan Institute |

the Ministry of Religious Affairs. Based on this analysis, it is recommended to expand hajj registration authority, collaborate with banks, implement mobile-based maritime hajj registration services, and conduct year-round guidance activities initiated by the Ministry of Religious Affairs or Hajj Guidance Groups (KBIH).

Keywords: *Political Evaluation, Organizational Evaluation, Substantive Evaluation, Responsiveness Effectiveness.*

Pendahuluan

Berbicara masalah pelayanan yang dalam hal ini adalah pelayanan haji tidak lepas dari sebuah Organisasi yang mendapatkan amanah berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 sebagai pengganti Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu Kementerian Agama RI pada umumnya serta Kementerian Agama Kabupaten Lingga khususnya.

Berdasarkan data BPS Kabupaten Lingga dalam Angka bahwa Kabupaten Lingga dibentuk berdasarkan UU No. 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Lingga. Kabupaten Lingga adalah salah satu kabupaten di provinsi Kepulauan Riau Indonesia. Kabupaten Lingga memiliki 13 Kecamatan, 7 kelurahan, dan 82 desa, dengan jumlah penduduk 89.501 jiwa, dengan luas 2.216,04 km². Dengan Penduduk Muslim /Ummat Islam **91,15%**, Budha 5,87 %, Kristen 2,92 %, Protestan 1,80%, serta Katolik 1,12% dan Konghucu 0,06 %. Secara Administrasi pada tahun 2019 Kabupaten Lingga terjadi pemekaran wilayah kecamatan yang terdiri dari 13 kecamatan dengan rincian sebanyak 82 desa/kelurahan dan 7 diantaranya adalah berstatus kelurahan. Adapun kecamatan yang termasuk wilayah Kabupaten Lingga adalah Singkep Barat, Singkep, Singkep Selatan, Singkep Pesisir, Lingga, Selayar, Lingga Timur, Lingga Utara, Senayang, Bakung Serumpun, Temiang Pesisir, Katang Bidare, dan Kepulauan Posek.

Di antara 13 kecamatan tersebut dipisahkan pulau-pulau yang dibatasi lautan antara kecamatan satu dengan kecamatan yang lainnya, sehingga sarana transportasi hanya bisa ditempuh dengan menggunakan kapal fery dan speed-speed kecil atau pompong. Untuk dapat menuju ke Ibu Kota Kabupaten Lingga yang berada di Daik Lingga. Sehingga dalam rangka melakukan pendaftaran haji akan memakan waktu sampai 2 sampai dengan 3 hari. Fenomena ini mempengaruhi proses pelaksanaan pendaftaran haji dan pelunasan haji yang semestinya jamaah dapat melakukan pendaftaran haji hanya beberapa jam saja, dari mulai buka rekening di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Haji (BPS BPIH) untuk mendapatkan nomor validasi dan selanjutnya melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor porsi. Kondisi ini berbeda jauh dengan kabupaten yang letak antar kecamatan masih dalam satu daratan seperti Kota Tanjungpinang, Batam di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan fakta dan uraian ini, sehingga penyelenggaraan ibadah haji selama ini masih ditemukan beberapa kelemahan, baik dalam aspek regulasi dan tata kelola kebijakan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah, maupun pengawasan

terhadap pelaksanaan Penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyempurnaan aturan dan perbaikan dalam praktik penyelenggaraannya, sehingga Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dapat dilaksanakan dengan pelayanan maksimal, menjunjung tinggi prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik demi kemanfaatan bagi jemaah haji. Berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu dilakukan penyempurnaan dan perbaikan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Melihat fenomena-fenomena tersebut, dalam hal ini ada kebijakan publik serta layanan publik yang sifatnya makro atau umum belum terpenuhi, serta tidak dirasakan kemudahannya oleh sebagian jemaah haji Kabupaten Lingga tahun 2020, selanjutnya fakta ini merupakan masalah akademik yang harus diteliti dalam penulisan artikel ini, selanjutnya melihat dari kasuistik masalah, maka bahwa penulis memberikan statement (State Of The art) bahwa penelitian ini adalah baru dan belum pernah diteliti oleh peneliti yang lain.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian serta menganalisa tentang Analisis Kebijakan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. Adapun Problem Statemet penelitian ini adalah kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 6 Tahun 2019 belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal pada jamaah haji di daerah kepulauan, maka pemerintah selaku pemangku kebijakan dalam hal ini Kementerian Agama harus mampu memberikan solusi bagi pendaftaran haji di daerah, terutama pada daerah-daerah kepulauan dengan regulasi dan aturan yang disesuaikan pada masing-masing wilayah baik berupa Undang-Undang, Peraturan Menteri Agama, ataupun Surat Edaran Dirjen PHU.

Tujuan penelitian tesis ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau, terkait dengan ketidakefektifan dan tidakefisienan pendaftaran dan pelunasan Jamaah calon Haji. Tujuan tersebut mencakup pemahaman tentang faktor pendukung dan penghambat kebijakan tersebut. Manfaat dari penelitian ini mencakup kontribusi teoritis dengan menambah wawasan keilmuan dalam bidang Pelayanan Haji di daerah kepulauan dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta pertimbangan dalam pembuatan kebijakan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan berharga untuk penyelenggaraan Ibadah Haji di daerah, dengan potensi pengembangan pola manajemen haji guna meningkatkan pelayanan kepada para tamu Allah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis kebijakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau, pada Musim Haji 1441 H/2020 M. Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, fokus pada proses pendaftaran, pelunasan, dan Bimbingan Manasik Haji. Tujuan penelitian adalah menentukan efektivitas kebijakan pelayanan haji. Lokasi

penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga, yang terletak jauh dari Ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau, dengan kendala geografis dan terbatasnya sarana transportasi. Sumber data melibatkan pejabat Eselon III dan IV di kantor tersebut, serta Jamaah Haji Kabupaten Lingga tahun 2020. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap kegiatan sehari-hari, wawancara dilakukan dengan 10 informan, dan dokumen digunakan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh melalui wawancara. Penelitian ini diharapkan memberikan evaluasi, rekomendasi, dan perbaikan terhadap penyelenggaraan haji di Kemenag Lingga, serta motivasi untuk meningkatkan pelayanan bagi jamaah haji.

Hasil dan Pembahasan

Letak Geografis dan Administratif Kabupaten Lingga

Luas wilayah daratan dan lautan Kabupaten Lingga mencapai 211,772 km² dengan luas daratan 2.117,72 km² (1 %) dan lautan 209,654 km² (99%). Berdasarkan posisi geografi Kabupaten Lingga berbatasan dengan
 Sebelah Utara : Kota Batam dan laut Cina Selatan.
 Sebelah Selatan : Laut Bangka dan Selat Berhala.
 Sebelah Barat : Laut Indragiri Hilir.
 Sebelah Timur : Laut Cina Selatan.

Data Jamaah Haji

Adapun data jamaah haji perkecamatan serta berdsarkan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 1
Data Jamaah Haji

Tabel 8
Tingkat Pendidikan Jamaah Haji Kabupaten Lingga Tahun 2020

| No | Kecamatan | Tingkat Pendidikan | | | | | | Jumlah |
|----|-----------------|--------------------|-----|-----|----|----|----|--------|
| | | SD | SMP | SMA | S1 | S2 | S3 | |
| 1 | Singkep Barat | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| 2 | Singkep | 11 | 1 | 5 | 2 | 6 | - | 25 |
| 3 | Singkep Selatan | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Singkep Pesisir | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 |
| 5 | Lingga | - | - | 1 | 2 | - | - | 3 |

| | | | | | | | | |
|--------|-----------------|---|---|---|---|---|---|----|
| 6 | Selayar | 4 | - | - | - | - | - | 4 |
| 7 | Lingga Timur | - | - | - | - | - | - | - |
| 8 | Lingga Utara | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| 9 | Senayang | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| 10 | Kepulauan Posek | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| 11 | Katang Bidare | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| 12 | Temiang Pesisir | - | - | - | - | - | - | - |
| 13 | Bakung Serumpun | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Jumlah | | | | | | | | 43 |

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kab. Lingga Tahun 2020

Hasil Temuan Data

Di dalam penelitian ini, terdapat dua pertanyaan penelitian serta masalah akademik, yaitu Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 6 Tahun 2019 **belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal pada jamaah haji di daerah kepulauan**, bagaimana analisis kebijakan pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga dan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambatnya. Sebagian data sudah peneliti paparkan di bagian awal pembahasan, sedangkan hasil temuan data yang lain akan peneliti paparkan di bawah ini, sesuai dengan dua pertanyaan penelitian:

1. Terbatasnya Bank Penerima Setoran Haji

Terbatasnya Bank Penerima setoran biaya penyelenggaraan haji menjadi salah satu alasan belum optimalnya pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga. Hal ini peneliti temukan dari data penelitian bahwa bank penerima setoran biaya penyelenggaraan haji hanya ada 2, pertama BRI ke dua Bank Riau Kepri, kedua bank tersebut berada hanya di Kecamatan Singkep dan Kecamatan Lingga sedangkan objek layanan adalah 13 kecamatan bagi penduduk muslim, sehingga bagi kecamatan yang jauh akan mengalami kendala dan kesulitan, serta memakan waktu sampai beberapa hari, hal ini jelas menjadi kendala bagi jamaah yang akan daftar haji.

2. Belum adanya SSKOHAT (Sistem Informasi Haji Terpadu) di Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang ada di Kabupaten Lingga yang telah disahkan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia terdapat 9 Kantor Urusan Agama serta 4 Kecamatan pemekaran lainnya masih merger dengan KUA induk, mengingat Kantor Urusan agama adalah sebagai ujung tombak garda depan layanan keagamaan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota, hal ini berdasarkan PMA Nomor 34 Tahun 2016 pasal 1 menyebutkan :”

“Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kantor Kementerian Agama, berada dibawah dan bertanggungjawab pada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

3. Kurangnya Informasi Layanan Persyaratan Pendaftaran Haji

Sebagaimana dalam peran dan fungsinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga wajib memberikan sosialisasi terkait layanan ibadah haji di seluruh umat Islam yang ada di Kabupaten Lingga, maka ketika layanan tidak tersampaikan kepada masyarakat, maka mempunyai efek yang sangat signifikan terhadap proses layanan haji di Kabupaten Lingga, hal ini peneliti menggali fakta di lapangan bahwa Informasi- Informasi terkait Penyelenggaraan Haji belum tersosialisasikan dengan baik. Sejalan dengan ini peneliti menggali data dengan salah satu dari jamaah haji **an. Zamri Bin Muhammad Toot**, status jamaah *waiting list* tahun 1441 H/2020 M, umur 41 tahun tinggal di Desa Baran Kecamatan Senayang dengan Nomor Porsi 3700014639 menyampaikan:”

“bahwa pelaksanaan pendaftaran haji sampai 2-3 hari untuk dapat nomor porsi di Kementerian Agama, hal ini disebabkan pertama kurangnya informasi tentang pendaftaran haji di wilayah kecamatan yang jauh dari ibu kota daik Lingga sehingga mereka datang ke kemenag hanya ingin daftar dengan persyaratan apa adanya. Kedua letak wilayah yang sangat jauh dengan jarak tempuh 2 hari perjalanan pulang pergi”

(Wawancara, Rabu, 7 Oktober 2020)

4. Kurangnya Tatap muka Bimbingan Manasik Haji bagi Jamaah

Bimbingan manasik haji adalah sangat urgent bagi jamaah haji dalam rangka membekali praktek ibadah di tanah suci karena tujuan ibadah haji adalah untuk mendapatkan ibadah haji yang mabrur. Tentunya pelaksanaan bimbingan manasik haji sangat menentukan dan mendukung dengan predikat haji mabrur bagi jamaah. Hal ini sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 3 sebagai berikut:

“Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah bertujuan: a. memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat; dan b. mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah.

Selanjutnya PMA nomor 14 Tahun 20

Pemerintah wajib memberikan bimbingan kepada Jemaah Haji sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan ke Indonesia. 12 pasal 15 ayat 1 menyatakan :”

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Kebijakan Haji

a. Faktor Pendukung Kebijakan Layanan Haji pada Kemenag Lingga

- 1) Adanya Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019 dan PMA nomor 14 Tahun 2012 dan PMA nomor 6 tahun 2019

Salah satu faktor pendukung Kebijakan Layanan Haji di Kemenag Kabupaten Lingga adalah adanya regulasi yang mengatur terkait penyelenggaraan ibadah haji serta layanan kebijakan di dalamnya. Walaupun belum sepenuhnya dapat dilaksanakan di daerah yang berbasis kelautan serta kepulauan.

- 2) Adanya Sarana Prasarana

Berdasarkan pemaparan data ada beberapa faktor pendukung sehingga sebagian permasalahan pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga dapat dilaksanakan yaitu : (1) adanya alat pengelola data diantaranya tersedianya PC, laptop, printer, ibm, server, scanner, sidik jari biometrik, tustle camera photo, ruangan yang resprenatif, terdiri dari ruang kepala Seksi, ruangan pendaftaran atau ruangan SSKOHAT (Sistem Informasi Haji Terpadu), ruangan dokumen, lemari arsip, meubeler meja dan kursi, ruang tunggu, serta ruangan konsultasi.

- 3) Adanya Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun sumber daya manusia atau SDM yang cukup terdiri dari satu orang pejabat eselon II Kepala Kantor, IV/ Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ,

ASN bagian pendaftaran haji serta ASN tentang pengamanan dokumentasi perjalanan haji. Dari empat sumber daya manusia dimaksud proses pendaftarandan pelayanann haji dapat dilaksanakan secara baik.

b. Faktor Penghambat Kebijakan Layanan Haji pada Kemenag Lingga

1) *Letak Geografis*

Berdasarkan paparan data juga ada beberapa faktor penghambat dalam menyelesaikan pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga, hal ini disebabkan karena kondisi geografis wilayah kepulauan yang hanya 1 persen daratan dan 99 persen lautan yang terpisahkan oleh 377 pulau dan sosialisasi kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik.

Hal ini senada sebagaimana yang telah disampaikan oleh informan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga **H. Muhammad Nasir,S.Ag.MH** menyampaikan:

“bahwa Penyelenggaraan Haji di Kabupatern Lingga pada prinsipnya bisa dilakukan sebagaimana mestinya, sarana dan prasarana yang ada di Kemenag Lingga seperti SISKOHAT dan perangkat-perangkat yang lainnya sangat mendukung dalam rangka melayani proses pendaftaran haji di Kemenag Lingga. Kabupaten Lingga yang terdiri dari 13 Kecamatan yang dibatasi dengan laut antara satu kecamatan dengan kecamatan yang lain yang menjadi yang faktor penghambat proses pendaftaran haji yang ada di Kabupaten Lingga berbeda dulu ketika saya menjadi Kakankemenag di daerah yang kecamatannya satu daratan seperti di Tanjungpinang atau Batam, oleh karenanya perlu ada kebijakan regulasi dalam rangka memberikan kemudahan bagi jamaah yang melakukan pendaftaran haji. (hari Jumat tanggal 5 Juni 2020.)

2) *Terbatasnya BPS BPIH*

Selanjutnya berdasarkan fakta dilapangan selain daripada letak geografis daerah kepulauan juga menjadi faktor penghambat pelayanan haji di Kabupaten Lingga adalah kurangnya bank penerima setoran (BPS BPIH) yang terbatas, hanya ada satu bank penerima setoran BPIH yaitu bank Riau Syariah kepri untuk menerima setoran awal bagi jamaah haji, sedangkan bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ada di Kabupaten Lingga tidak mempunyai kewenangan untuk mengentrykan setoran awal bagi jamaah haji maupun pelunasan bagi jamaah haji. Hal ini tidak selaras dengan kebijakan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 dan PMA nomor 6 tahun 2019 pada pasal 7 bahwa jamaah haji berkewajiban membayar Bipih yang disetorkan ke BPS Bipih;

3) *Kurangnya Sosialisasi Pendaftaran dan Bimbingan Manasik Haji*

Kabupaten Lingga yang terdiri dari 13 Kecamatan serta jarak rentang kendali yang sangat jauh antara satu pulau dan pulau yang lainnya dimana 99% lautan dan 1 % daratan, sehingga amanah UU Nomor 8 tahun 2019 serta PMA nomor 6 tahun 2019 belum dapat difahami kepada masyarakat secara

menyeluruh terkait masalah pendaftaran haji, sehingga hal ini mempengaruhi serta menjadi faktor penghambat atas pelayanan haji di Kemenag Kabupaten Lingga. Selanjutnya terkait bimbingan manasik haji bagi jamaah Kabupaten Lingga sebagaimana aturan dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 serta PMA nomor 6 Tahun 2019 volume bimbingan manasik haji yang dapat diberikan kepada jamaah hanya 2 kali pertemuan tingkat Kab/kota dan 4 kali pertemuan tingkat KUA Kecamatan

Pembahasan

Kondisi Pertama, terbatasnya Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah haji (BPIH) menjadi salah satu fakta kondisi alasan belum optimalnya pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga.

Teori evaluasi kebijakan menurut Jones (1984:359) salah satunya adalah *Organizational evaluation* (evaluasi yang bersifat organisasional). Evaluasi ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban tentang apakah kebijakan atau program yang dilakukan, melahirkan dukungan bagi badan-badan pelaksana. Apakah manfaat bagi badan-badan tersebut melebihi biaya yang dikeluarkan. Apakah kebijakan yang dilakukan, mengarah pada perluasan lebih lanjut bagi badan-badan tersebut.

Organisasi seperti lembaga dan kementerian dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten Lingga belum bisa memberikan kebijakan pelayanan haji yang maksimal. Hal ini disebabkan karena Kementerian Agama Kabupaten Lingga belum melakukan pemberian kewenangan sub organisasinya seperti KUA untuk melakukan pendaftaran, dan pelunasan haji, disisi lain Kementerian Agama Kabupaten Lingga juga belum membuka jalinan atau kerjasama bank-bank lain untuk dijadikan BPS BPIH di wilayah ibu Kota maupun di Kecamatan. Tentunya perlu adanya kerjasama atau kolaborasi dalam suatu organisasi adalah suatu bentuk interaksi sosial yang di dalamnya melibatkan sekelompok orang yang menyadari hak dan kewajibannya serta memiliki kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Kedua, Kondisi Geografis, kondisi geografis wilayah kepulauan di Kabupaten Lingga yang hanya 1 persen daratan dan 99 persen lautan yang terpisahkan oleh 377 pulau, analisa peneliti, ini yang menyebabkan pelayanan haji tidak pat berjalan secara maksimal.

Teori evaluasi kebijakan menurut Jones (1984:359) salah satunya adalah *political evaluation* (evaluasi kepentingan politik). Kegiatan evaluasi kebijakan dilakukan untuk menjawab pertanyaan “apakah program yang akan dilaksanakan akan memberikan manfaat bagi anggota masyarakat, apakah program yang akan dilaksanakan akan meningkatkan dukungan politik dalam kampanye ulang, apakah program yang akan dilakukan akan mendapatkan dukungan dari media.

Menurut analisa peneliti dari Evaluasi Kebijakan teori Jones (1984:359) pertanyaan pertama program layanan haji belum dapat bermanfaat bagi masyarakat yang berada pada posisi masyarakat yang geografisnya jauh dari ibu kota. Pertanyaan kedua program yang dilaksanakan belum dapat meningkatkan dukungan politik atau kepentingan bagi kepala daerah, sedangkan pertanyaan ketiga bahwa program belum dapat dukungan oleh media, maka analisisnya melihat dari fakta dilapangan bahwa

Kabupaten Lingga yang terdiri dari 13 kecamatan dipisahkan pulau-pulau yang dibatasi lautan antara kecamatan satu dengan kecamatan yang lainnya, harus mendapat perhatian dan kebijakan khusus layanan-layanan terkait inovasi pelayanan haji di daerah kepulauan. Kepentingan politik dalam hal ini dijadikan oleh pemangku jabatan baik kepala daerah maupun stakeholder lainnya untuk dijadikan janji-janji politik atas solusi alternatif sarana prasarana bagi masyarakat kepulauan.

Kondisi ketiga, Kurangnya Sosialisasi Pendaftaran haji dan Bimbingan Manasik Haji.

Teori Evaluasi Kebijakan Jones (1984:359) *Substantive evaluation* (evaluasi yang substantif atau bersifat nyata), yaitu evaluasi yang dilakukan untuk melihat apakah kebijakan atau program yang dilakukan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik secara hukum maupun dalam detail kebijakan yang ingin dicapai selanjutnya, serta apa dampak kebijakan atau program tersebut bagi persoalan yang dituju. *Substantive evaluation* adalah proses penilaian yang dilakukan untuk mengukur efektivitas dan dampak kebijakan atau program tertentu. Evaluasi substantif berfokus pada hasil yang dicapai oleh kebijakan atau program tersebut, serta apakah tujuan yang ditetapkan telah tercapai.

Dalam teori ini dampak yang dihasilkan adalah tidak bisa efektifnya pelayanan haji dan bimbingan manasik haji pada jamaah haji di Kabupaten Lingga, dengan fakta Jamaah haji tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait dengan pendaftaran haji di Kabupaten Lingga, sehingga jamaah haji belum dapat merasakan pelayanan secara baik, mudah, cepat, efektif dan efisien. Selanjutnya evaluasi substantif harus menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kebijakan atau program yang dievaluasi. Rekomendasi ini harus didasarkan pada temuan evaluasi dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan.

Kondisi ke empat, belum adanya SISKOHAT (Sistem Informasi Haji Terpadu) di Kantor Urusan Agama Kecamatan.

UU No 8 Tahun 2019 Pasal 7 menjelaskan tentang kewajiban jamaah haji sebagai berikut :

- a) Mendaftarkan diri ke kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota bagi Jamaah Haji Reguler;
- b) Mendaftarkan diri ke PIHK pilihan jemaah yang terhubung dengan Siskohat bagi Jamaah Haji Khusus;
- c) Membayar Bipih yang disetorkan ke BPS BPIH;
- d) Melaporkan diri ke kantor Kementerian Agama di kabupaten kota bagi Jamaah Haji Khusus melalui PIHK; dan
- e) Memenuhi persyaratan dan mematuhi ketentuan dalam Penyelenggaraan Ibadah haji.

Sedangkan Peraturan Menteri Agama nomor 29 Tahun 2015 pasal 7 menjelaskan bahwa :

“ Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kemenag Kabupaten/Kota untuk didaftarkan dalam SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi. ”

Model Evaluasi Kebijakan Jones dan William N. Dunn (1990) menjelaskan bahwa:

“Evaluasi harus memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu tentang seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai.”

Subtansi dari tujuan kebijakan yang berupa regulasi atau aturan harus dapat memberikan nilai-nilai manfaat bagi penerima kebijakan dengan indikator efektif dan responsive. Efektif, apakah hasil yang diinginkan telah dicapai? responsive, apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok-kelompok tertentu? Tentunya PMA nomor 29 tahun 2015 dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019 belum efektif, dan responsiv. Peneliti menganalisis dari permasalahan ini, Kementerian Agama Kabupaten Lingga khususnya agar menggali potensi inovasi-inovasi seperti pelayanan mobile yang berbasis kepulauan atau kelautan dengan nama SSKOHAT terapung, atau Kementerian Agama Republik Indonesia segera mengusulkan rancangan undang-undang baru untuk dapat memberikan kewenangan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan melakukan pendaftaran haji di wilayah kerjanya dengan pengadaan SSKOHAT di kecamatan, sehingga kebijakan pelayanan haji dapat berjalan secara efektif, efisien dan responsiv.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga melibatkan proses pendaftaran dan pelunasan calon jamaah haji setiap hari jam kerja dengan prinsip First Come First Served. Meski terdapat kelebihan dan kekurangan, faktor pendukung pelayanan melibatkan SDM yang cukup, sarana dan prasarana memadai, serta ruangan pelayanan yang representatif. Di sisi lain, faktor penghambat melibatkan kendala geografis kecamatan di wilayah Kabupaten Lingga, menyebabkan waktu pendaftaran, pelunasan, dan keberangkatan jamaah haji memakan waktu 2-3 hari. Terdapat juga kurangnya sosialisasi layanan haji, terutama di wilayah Kecamatan Senayang, Katang Bidare, Bakung Serumpun, Temiang Pesisir, dan sekitarnya. Berdasarkan evaluasi terhadap UU Nomor 8 Tahun 2019, Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2015, dan PMA Nomor 6 Tahun 2019, kebijakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga belum berjalan efektif dan efisien sesuai prinsip-prinsip pelayanan.

BIBLIOGRAFI

- Abdal,A (2021) penelitian terdahulu dengan judul Implementasi Kebijakan tentang penyelenggaraan haji dalam upaya meningkatkan pelayanan jamaah haji Kabupaten Garut, JIP Journal Inovasi Pdnelitian.
- Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009), halaman 47
- Ali Yusni Muhammad,"Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda " *Jurnal Hasil Riset*, Volume 3, 2015.Halaman 318
- Badan pusat Statistik Kabupaten Lingga, *Kabupaten Lingga dalam Angka 2018*,
- Departemen Agama, Kantor Wilayah Provinsi Kepulauan Riau, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Ibadah haji dan Umrah: 2007:7)*
- Dwiyanto,Agus,(1999), *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Makalah Seminar Kinerja Organisasi sektor Publik.*
- Danin, Sudarwan, 2004, *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Dunn. William.N (2017), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi kedua Gadjah Mada University Press.
- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah *Himpunan Peraturan Perundang –Undangan* , Jakarta, tahun 2006
- Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah Undang-Undang No. 13 tahun 2008, Jakarta tahun 2010.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan , Pusat Pembinaan dan Pengembangan, WJS. Poerwadarminta, Kamus besar Bahasa Indonesia.
- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah *Dinamika Haji*, Tahun 1428 H / 2007 M.
- Jones, (1984:359) *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta: CV. Rajawali.

Abdurokhman, Hanif Nurcholis, Pardamean Daulay

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.

Lexy.J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), halaman17

Muchlis Hamdi. Siti Ismaryati , *Metodologi Penelitian Administrasi*, Buku Materi Pokok MAPU5103/4sks/Modul1-12 Edisi 2 Penerbit Universitas Terbuka

Moenir, Flippo, (1987), *Manajemen Personalia*, Jakarta: Erlangga.

Masganti, *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam* (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2011), halaman12.

Matthew B. Milles dan A. Mivhael Huberman, *Analisis data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 2009), halaman 16-21.

Nashuddin,” *Sistem Pelayanan Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat* “, Jurnal Kementerian Agama, Vol 3, 2014, halaman 34.

Nurcholis Hanif, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta:Gramedia Widiasarana, 2007).

Nidjam Achmad & Alatief Hanan. *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Worker*. Jakarta: Nizam Press. 2004.

Nina Rahmayanti. *Managemen Pelayanan prima, Cet.I* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010:16)

Riduan, (2003), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Peneliian*, Bandung : Alfabeta.

Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi ke 4, Penerbit CV. Alfabeta Bandung. ISBN.9798433025

Syaukani Imam (Ed), *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, Departemen Agama RI Badan Litbang Diklat Pusdiklat Kehidupan Keagamaan Jakarta tahun 2009.

Sugiono, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitataif, dan R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2013), halaman339

Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga
Provinsi Kepulauan Riau

Sri Pujiati.” *Analisa Kepuasan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2011 M/1432 H, Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah (Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang)*” Tesis di Publikasikan Universitas Terbuka Tahun 2012

Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 363 Tahun 2003, Tentang Pembentukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga.

Steer, Richard, M (1985) *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)* Jakarta : Erlangga.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.*

Copyright holder:

Abdurokhman, Hanif Nurcholis, Pardamean Daulay (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

