

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Pada bab ini akan disajikan data berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau langsung dilengkapi dengan pembahasan dan tujuan untuk mempermudah pembaca untuk memahami hasil penelitian ini, disamping itu integrasi hasil penelitian ini untuk menghindari repetisi (pengulangan ide atau kalimat yang sama). Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang Pengawasan Kanwil terhadap Kinerja Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji. Adapun teknik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan di dukung oleh dokumentasi.

#### 1. Sistem Pengawasan

Sistem Pengawasan adalah suatu cara untuk melakukan pengukuran dalam memastikan tujuan dan rencana dari sebuah kelembagaan agar berjalan dengan baik sesuai yang diinginkan. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan Pembimbing Ibadah Haji adalah dengan cara bekerjasama dengan Kemenag Kab/Kota yang ada di Provinsi Riau. Seperti Kemenag Kota Pekanbaru, Kemenag Kabupaten Kampar, Kemenag Kabupaten Pelalawan, Kemenag Kabupaten Siak, Kemenag Kabupaten Rokan Hulu, Kemenag Kabupaten Rokan Hilir, Kemenag Kabupaten Indragiri Hulu, Kemenag Indragiri Hilir, Kemenag Kota Dumai, Kemenag Kabupaten Bengkalis, Kemenag Kabupaten Meranti, Kabupaten Kuantan Singingi.<sup>51</sup>

Setelah Kementerian Agama Kanwil Provinsi bekerjasama dengan Kemenag Kab/Kota, Kab/Kota memberikan pengumuman atau informasi kepada seluruh karyawan yang berada dibawah naungan Kemenag baik itu,

<sup>51</sup> Wawancara dengan Hakam, pada tanggal 10 januari 2020, pada pukul 09.00 WIB.

Kantor Urusan Agama daerah dan Seluruh karyawan yang bekerja dibawah naungan Kementerian Agama. Adapun tahap pemilihan atau penetapan Pembimbing Ibadah atau Panitia Penyelenggara Ibadah Haji adalah dengan proses mengikuti test wawancara dan test tertulis. Test tersebut dilaksanakan 2 bulan sebelum pelaksanaan ibadah Haji. Setelah test telah dilaksanakan maka akan dapat hasil siapa yang bisa lanjut untuk test berikutnya. Untuk petugas yang di rekrut ada sebanyak 24 orang. Petugas yang terpilih akan dilatih nantinya di dari daerah sendiri, maupun dari Kanwil Provinsi untuk mengikut pelatihan khusus di embarkasi haji di Batam yang mana lama waktunya yaitu sepuluh hari. Setelah dilaksanakan pelatihan tersebut maka akan dibagi-bagi kedalam beberapa bidang. Yaitu bidang Tim Pembimbing Ibadah Haji, Tim Pemandu Ibadah Haji Indonesia, Tim Kesehatan Haji Indonesia. Dari penjelasan yang diatas maka dipilihlah satu pembimbing ibadah dan satu pembimbing Haji.

Selain itu setiap penerbangan pasti didampingi oleh 5 orang petugas yaitu, Ketua Kloter, Pembimbing Ibadah, Dokter dan 2 orang Perawat. Sistem pengawasan bertujuan agar proses dalam melayani serta penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik. Sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler biasanya di lakukan dengan beberapa cara.<sup>52</sup>

Sistem pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam melayani Jamaah antara lain yaitu: berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Hakim selaku Kasi Pembinaan Haji dan Umrah, Suhardi, Asril, Ahmad Zakir, Siti Aisyah, tentang bagaimana Sistem Pengawasan Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam melayani Jamaah, beliau menjawab adapun Sistem Pengawasan Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji antara lain yaitu:

<sup>52</sup> Wawancara dengan Asril, pada tanggal 10 januari 2020, pada pukul 09.20 WIB.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**a. Pengamatan Langsung**

## 1) Sosialisasi

Aspek pertama yaitu sosialisasi. Seiring meningkatnya minat masyarakat Muslim Indonesia khususnya di Riau untuk menyelenggarakan ibadah haji ke tanah suci otomatis akan mempengaruhi jumlah antrian tunggu porsi haji di kemenag Kabupaten/Kota. Namun hingga saat ini masih banyak juga masyarakat yang terus mendaftar untuk menyelenggarakan ibadah haji ke tanah suci Makkah Almukarramah dan Madinah Almunawwarah. Untuk masa tunggu keberangkatan sampai saat ini Jamaah harus menunggu selama 20 tahun baru bisa menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Melihat waktu yang ada bukanlah waktu yang sebentar, banyak calon Jamaah yang telah mendaftar merasa sedih, melihat antrian tunggu yang begitu lama. Tetapi tidak mematahkan semangat calon Jamaah untuk terus mendaftarkan diri menjadi tamu Allah SWT. Kementerian Agama Provinsi Riau selalu memberikan pengawasan kepada Kemenag Kota/Kabupaten untuk mengupdate kuota yang tersedia untuk keberangkatan pertahunnya.<sup>53</sup>

Dengan ini Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat memberikan informasi kepada para calon Jamaah yang bertanya dan juga Kementerian Agama Kabupaten/Kota bisa memberikan informasi kepada masyarakat setempat melalui media masa, seperti media elektronik dan media cetak. Sekarang masyarakat di bantu oleh kemajuan teknologi dan informasi yang canggih saat ini. Apapun informasi yang kita akses bisa dengan mudah kita mendapatkannya. Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat memberikan informasi melalui surat kabar, Koran, televisi, radio, dan melalui internet.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Suhardi, pada tanggal 10 januari 2020, pada pukul 9.35 WIB

Semua orang dapat mengakses informasi –inforasi terbaru setiap harinya.<sup>54</sup>

Kementrian Agama Provinsi Riau melaksanakan kegiatan sosialisasi tentang penyelenggaraan ibadah haji ke tanah suci dapat melalui iklan di media elektronik dan media cetak. Melalui spanduk, baliho, menyebarkan brosur ke Kementrian Agama Kabupaten/Kota dan cara membagikan perlengkapan dan memasang langsung ke kantor Kemenag sampai tingkat KUA setempat.<sup>55</sup> Penyampaian sosialisasi juga dapat dilakukan secara langsung yaitu dengan cara membuat acara pelatihan dan penyuluhan kepada masyarakat. Sehingga akan terjadi sesi tanya jawab kepada calon Jamaah. Menghadirkan toko ulama dan tokoh masyarakat lainnya.

Sosialisasi secara langsung kepada masyarakat melalui sarana masjid, mushallah, dan tempat-tempat pertemuan. Yang bertujuan meliputi antara lain:

- a) Masyarakat calon jamaah Haji Indonesia agar mendaftar langsung ke kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota masing-masing sesuai domisili tempat tinggal jamaah.
- b) Mengambil nomor porsi haji calon Jamaah.
- c) Calon Jamaah haji sebelum berangkat harus sudah memperoleh kepastian hotel, pemonudukan, transportasi, tiket pesawat pulang pergi, visa, asuransi.
- d) Calon Jamaah haji melakukan pelunasan sebelum keberangkatan.
- e) Calon Jamaah haji melakukan manasik di tingkat KUA setempat 8 kali pertemuan, yang diisi oleh ustad-ustad yang sudah ditentukan.
- f) Setelah itu calon Jamaah haji melakukan manasik haji di tingkat Kabupaten/Kota sebanyak 2 kali pertemuan.

<sup>54</sup> Wawancara dengan Suhardi, pada tanggal 10 januari 2020, pada pukul 9.45 WIB.

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, pada tanggal 10 januari 2020, pada pukul 10.00

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g) Calon Jamaah haji di bimbing oleh petugas yang handal dan profesional. Juga petugas di tanah suci juga sudah ada yang menunggu kedatangan calon Jamaah haji Indonesia.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa semua responden menjawab sebelum diadakannya pengawasan haji terlebih dahulu dilakukan sosialisasi dengan cara iklan di media masa, yaitu: media cetak dan media elektronik. Iklan media cetak yaitu dilakukan dengan membagi brosur spanduk, baliho, dan memasang ke Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama. Iklan media elektronik yaitu dilakukan dengan melalui internet, radio, telpon atau group whatsapp yang telah di buat . Selanjutnya mengadakan penyuluhan langsung kepada masyarakat, seperti melalui sarana pendidikan ataupun masjid. Penyuluhan yang dilakukan melalui sarana pendidikan yaitu, bekerjasama dengan lembaga pendidikan untuk mengadakan sosialisasi haji. Begitu juga melalui sarana masjid, yaitu dengan cara bekerjasama dengan pengurus masjid, agar keinginan yang ingin di capai terwujud, dengan bekerjasama dengan tokoh alim ulama yang ada di dalam kepengurusan masyarakat.

## 2) Pembinaan

Pembinaan bertujuan memberi arahan dan training kepada pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji dalam melayani Jamaah, dengan maksud agar terciptanya penertiban penyelenggaraan haji serta memberikan kepastian dan perlindungan kepada calon Jamaah haji dalam menunaikan ibadah jangan sampai ada calon Jamaah tidak tahu apa yang dikerjakan dalam pelaksanaan ibadah haji dan apa yang akan dikerjakan ketika berada di bandara, di dalam pesawat, ketika di tanah suci (Makkah dan Madinah) nantinya sampai pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang di lakukan ketika di tanah suci.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan pembinaan dilakukan agar tim-tim yang bekerja paham alur pekerjaan yang akan di kerjakan nantinya. Karena kegiatan ibadah haji ini pelaksanaan kegiatan ibadah dilakukan lumayan lama, maka petugas yang sudah di tunjuk benar-benar paham akan pekerjaannya.

Pembinaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau yang bekerjasama dengan Kementerian Agama Republik Indonesia adalah guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua calon Jamaah haji yang akan menunaikan ibadah ke tanah suci.

Dalam pelaksanaan pembinaan pemantauan penyelenggaraan haji yang dilakukan selama ini, dengan memberi instruksi kepada Kasi Pembinaan Haji beserta staf dengan berinteraksi langsung dengan Pembimbing Ibadah haji dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan memberikan pembinaan kepada Ketua Kloter, Tim yang membantu ketua kloter, Tim Pembimbing Ibadah, anggota tim pembimbing ibadah, Tim Kesehatan, anggota tim kesehatan, dan Panitia Penyelenggara lainnya. Karna pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau dilakukan setiap adanya keberangkatan ibadah haji dan ketika di akhir kegiatan ibadah haji akan dikumpulkan semua catatan yang akan menjadi evaluasi kedepannya.<sup>56</sup>

Pembinaan yang dilakukan secara langsung, seperti mengumpulkan semua calon Pembimbing Ibadah Haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, dan Tim Kesehatan Ibadah Haji, semua calon petugas di berikan pembinaan secara langsung mulai dari tingkat Kabupaten/Kota, berlanjut ke tingkat Provinsi, setelah itu pembinaan di lanjutkan ke tingkat nasional, biasanya di laksanakan di Batam yang berlangsung selama 10 hari. Selama di Batam calon petugas diberikan materi, silabus yang mereka pelajari, untuk di jadikan acuan dan

<sup>56</sup> Wawancara dengan Asril, pada tanggal 08 Januari 2020, pada pukul 10.30 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

panduan nantinya ketika bertugas. Dimulai dari tanah air, ketika di bandara, ketika pelaksanaan ibadah haji di tanah suci, makkah dan madinah.<sup>57</sup>

Pembinaan yang dilakukan seperti ini untuk memudahkan petugas ketika melaksanakan tugasnya di lapangan. Kementerian Agama ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon Jamaah haji. Dengan adanya pembekalan pembinaan seperti ini petugas yang membimbing Jamaah lebih paham pekerjaan yang di lakukannya dan lebih terarah. Kerja serta pelayanan yang dilakukan akan maksimal ketika di laksanakan. Pembinaan seperti ini adalah salah satu langkah untuk memberikan kepastian pelayanan dan perlindungan bagi Jamaah haji sesuai dengan surat UU No 13 tahun 2008 pasal 2 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji maupun Umrah. Maka calon petugas ibadah haji beragama islam, memiliki pengalaman, profesional dalam perjalanan wisata, memiliki ilmu manasik, memiliki integritas yang baik. Karena petugas yang bekerja ini memiliki tugas yang berat yaitu mengayomi Jamaah maka petugas yang mengerjakan tugas benar-benar memilki tanggungjawab yang tinggi, semangat kerja yang baik, dan loyalitas yang besar untuk kepentingan umat.<sup>58</sup>

Sebelum pelaksanaan pembinaan di lakukan pihak Kementerian Agama Provinsi Riau menghubungi para petugas terlebih dahulu. Bisa menggunakan media elektronik seperti handphone, dan media cetak yaitu melalui surat. Surat di layangkan ke Kemenag Kabupaten/Kota dan Kemenag Kabupaten/Kota mengirimkan kepada petugas yang sudah di tunjuk untuk menghadiri undangan yang telah di berikan.<sup>59</sup>

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, pada tanggal 08 Januari 2020, pada pukul 11.00

<sup>58</sup> Wawancara dengan Asril, pada tanggal 08 Januari 2020, pada pukul 11.30 WIB

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, pada tanggal 08 Januari 2020, pada pukul 10.35

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah surat tersebut sampai kepada pembimbing ibadah haji, kepada tim pantia penyelenggara ibadah haji, tim kesehatan ibadah haji, maka di adakan pertemuan untuk mendiskusikan bagaimana teknis persiapan yang akan di laksanakan nantinya ketika kegiatan ibadah haji berlangsung. Kegiatan itu nantinya juga akan membahas data yang sudah ada dan membaca data serta mempelajari data Jamaah yang akan melaksanakan haji nantinya, dan juga melihat evaluasi pelaksanaan dari segi ibadah maupun dari segi teknis ketika di lapangan. Evaluasi yang di buat pada tahun sebelumnya akan menjadi acuan atau pedoman untuk petugas ibadah haji, tim pembimbing ibadah haji, panitia penyelenggara ibadah haji, tim kesehatan ibadah haji untuk bahan koreksi yang mana agar evaluasi tersebut tidak terulang kembali pada tahun berikutnya. Ibadah haji yang terjadi pada tahun sebelumnya akan menjadi kekuatan untuk melakukan yang lebih baik kepada semua Jamaah haji yang akan di bimbing berikutnya.<sup>60</sup>

Pembinaan dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

- a) Pembimbing Ibadah dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji mendapatkan pembinaan. Pembinaan di laksanakan di tingkatan Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang di adakan di setiap Provinsi, khususnya Provinsi Riau.
- b) Pembimbing Ibadah dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di berikan pembinaan selanjutnya yang mana pembinaan di lakukan di Kementerian Agama Provinsi Riau. Yang mana kegiatan ini di laksanakan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan.
- c) Pembimbing yang telah melaksanakan kegiatan pembinaan tersebut, Setelah beberapa hari terlaksananya kegiatan Pembinaan dikantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, maka selanjutnya kegiatan pembinaan dilakukan di Batam. Kegiatan yang dilaksanakan di Batam memakan waktu selama lebih kurang

<sup>60</sup> Wawancara dengan Aisyah, pada tanggal 08 Januari 2020, pada pukul 11.45 WIB



10 hari. Semua calon Pembimbing ibadah haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, dan Panitia Kesehatan Ibadah Haji lain akan diberi waktu untuk mempelajari ilmu-ilmu manasik, ilmu-ilmu pelaksanaan rangkaian ibadah dan mempelajari dokumen-dokumen yang telah di bekali untuk di terapkan kepada calon Jamaah haji yang akan mereka bimbing ketika pelaksanaan kegiatan ibadah nantinya.

- d) Pembimbing ibadah haji juga mengikuti kegiatan manasik yang di laksanakan di tingkat Kabupaten/Kota sesuai domisili atau tempat yang bisa di jangkau, agar terjadinya ke akrabab antara pembimbing dengan calon Jamaah. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji juga ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan manasik yang di adakan dua kali di tingkat Kabupaten/Kota yang mana agar kegiatan seperti ini mendekatkan dan mengenal Jamaah lebih dekat.
- e) Pembinaan yang di lakukan selanjutnya kepada pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji yaitu menggambarkan situasi dan kondisi terupdate yang sedang terjadi di Negara Arab Saudi yaitu di kota Makkah dan Madinah. Kegiatan ini dapat berbentuk tanya jawab dan diskusi yang mana akan menjawab pertanyaan yang timbul nantinya ketika pelaksanaan kegiatan tersebut terlaksana.
- f) Pembinaan selanjutnya yaitu bagaimana pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji bekerjasama dengan petugas yang sudah standby di tanah suci agar proses pelaksanaan kegiatan ibadah dapat berjalan dengan baik.
- g) Pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji juga berdiskusi dengan petugas sebelumnya untuk memberikan gambaran-gambaran singkat proses kegiatan ibadah haji. Tujuannya yaitu untuk memudahkan rangkaian kegiatan nantinya ketika di lapangan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h) Pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji juga di bekali ilmu proses perjalanan menuju ketanah suci makkah almukaaromah dan madinah almunawwaroh. Dengan memperhatikan transportasi yang di gunakan guna memberikan pelayanan yan terbaik. Agar terciptanya kenyamanan, keselamatan, dan keamanan yang di rasakan Jamaah. Mulai dari penerbangan dari Batam asrama haji gelombang I dari Indonesia ke Madinah menggunakan pesawat haji, setelah itu dari Madinah menuju Makkah untuk gelombang I setelah proses di laksanakan akhir pemberangkatan Indonesia ke Madinah.
- i) Pembinaan selanjutnya masih memberikan gambaran penerbangan untuk Jamaah gelombang kedua yaitu Jamaah di terbangkan dari Indonesia menuju Jeddah. Setelah itu akhir pemberangkatan Jamaah gelombang kedua yaitu dari Indonesia menuju Jeddah. Selanjutnya pelaksanaan hari tarwiyah, wukuf di padang arafah. Jamaah melaksanakan hari raya idul adaha di tanah suci, pelaksanaan hari tasrik. Hari tasyrik II untuk Nafar Awal, hari tasyrik III untuk kegiatan Nafar Tsani.
- j) Pembinaan selanjutnya untuk gambaran pemulangan Jamaah ke tanah air yaitu, awal pemulangan Jamaah ke tanah air. Jamaah gelombang I pemulangannya dari Jeddah menuju Indonesia atau awal kedatangan jamaah haji gelombang I di tanah air. Selanjutnya akhir pemulangann Jamaah gelombang I yaitu dari Jeddah menuju Indonesia.
- k) Pembinaan selanjutnya berlanjut kepada Jamaah yang di pulangkan melalui gelombang II yaitu awal pemulangan Jamaah gelombang II yaitu dari Madinah menuju Indonesia. Proses tahun baru Hijriyah dan akhir pemberangkatan gelombang II yaitu dari Kota Mekkah menuju Madinah. Setelah itu akhir pemulangan Jamaah gelombang II dari kota Madinah meuju Indonesia dan Akhir kedatangan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jamaah di tanah air. Dan semua Jamaah yang di terbangkan dengan dua gelombang dan Jamaah sampai ke tanah air.

- l) Pembinaan selanjutnya pengenalan akomodasi yang di dapatkan oleh calon Jamaah haji. Seperti hotel yang digunakan, bus yang di pakai ketika sampai di tanah suci, bus yang di gunakan untuk proses ziarah, bus yang digunakan untuk menjemput dan mengantar Jamaah ke makkah dan madinah serta ke bandara nantinya. Catering yang di gunakan untuk kosumsi Jamaah selama pelaksanaan ibadah haji.
- m) Pembinaan selanjutnya yaitu tentang pelayanan kesehatan dengan memastikan semua calon jamaah sudah di berikan suntik vaksin meningitis sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. Agar nantinya Jamaah mendapatkan kartu kuning haji yang nantinya kartu ini juga salah satu dokumen yang harus ada dalam pelaksanaan ibadah haji. Serta pemeriksaan kesehatan Jamaah haji terutama Jamaah haji yang memiliki umur sudah lanjut usia. Ketika di dalam perjalanan ke tanah suci, ke makkah, madinah, dan kembali ke Indonesia.
- n) Pembinaan cara pelaporan pelaksanaan kegiatan ketika dalam perjalanan, mulai dari tanah air menuju kota makkah, dari tanah air menuju madinah, dan kembali lagi dari madinah ke Indonesia dan dari Jeddah menuju Indonesia. Bisa menggunakan komunikasi melalui aplikasi online, seperti menggunakan handphone dan alat komunikasi lainnya.<sup>61</sup>

Berdasarkan wawancara di atas yang telah penulis lakukan dapat di ambil kesimpulan bahwa pembinaan yang di lakukan oleh Kementrian Agama Provinsi Riau dan pembinaan yang dilakukan oleh pusat yakni kabid peyelenggaraan haji dan umrah dan kasih pembinaan haji dan umrah beserta staf yang di lakukan sesuai dengan jadwal yang telah di jadwalkan kepada seluruh

<sup>61</sup> Wawancara dengan Aisyah, pada tanggal 10 Januari 2020, pada pukul 09.00 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembimbing Ibadah Haji dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang sudah terdaftar di Kementerian Agama Provinsi Riau. Supaya proses rangkaian kegiatan yang di rencanakan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang di inginkan. Maka sebelum proses keberangkatan di pastikan hal ibadah ataupun hal teknis yang telah di buat tersampaikan dengan baik dan juga bisa di laksanakan dengan lancar kepada seluruh Jamaah.

## b. Laporan Lisan dan Tulisan

### 1) Laporan Lisan

Pengawasan melalui laporan lisan biasanya dengan menghubungi pihak penyelenggara haji yang ada di Arab Saudi dengan memberikan instruksi kepada Kasi Pembinaan Haji untuk mengkonfirmasi data calon jamaah Haji kepada pihak penyelenggara Haji. Tim Pembimbing Ibadah Haji melaporkan kepada Kementerian Agama Wilayah bahwa apapun yang terjadi selalu di informasikan. Informasi tersebut akan sampai kepada Masyarakat dan keluarga Jamaah yang ada di tanah air.<sup>62</sup>

Pengawasan melalui laporan lisan yaitu dengan cara langsung dan tidak langsung. Laporan lisan secara tidak langsung biasanya kasih Pembina haji Kementerian Agama Provinsi Riau menghubungi lewat *handphone* pimpinan atau orang yang dipercaya pihak penyelenggara haji atas intruksi Kabid Penyelenggara haji. Laporan secara tidak langsung berupa data calon jamaah haji yang berangkat pada tahun dan periode ini, visa dan *paspur* calon jamaah, penerbangan, dan embarkasi.

Selanjutnya laporan lisan secara langsung dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada tim pemandu haji dan tim pembimbing ibadah data calon penyelenggara ibadah haji dan petugas ibadah haji yang bertugas saat itu seperti, dokumen yang berkaitan dengan Jamaah

<sup>62</sup> Wawancara dengan Hakam, pada tanggal 10 Januari 2020, pada pukul 10.00 WIB.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

contoh: asal calon jamaah haji yang berasal dari tingkat Kabupaten atau tingkat Kota, memastikan Paspor didalamnya sudah ada fisik visa yang sudah di print, data pribadi Jamaah, dan juga memastikan Kartu Sotik Vaksin Meningitis sudah ada di tempel di dalam paspor calon jamaah serta keseluruhan administrasi dokumen sudah lengkap.<sup>63</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan haji melalui laporan lisan ini atas dasar instruksi Kabid Penyelenggara Haji ke kasi Pembinaan haji, yang dilakukan dengan berinteraksi melalui handphone ataupun berjumpa langsung dengan tim pemandu haji, tim pembimbing ibadah haji, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang ada di arab Saudi tentang data calon jamaah.

## 2) Laporan tulisan

Laporan tulisan yang diberikan oleh panitia pemandu haji, tim pembimbing ibadah haji dan tim kesehatan haji dalam berbentuk laporan perlembar yang dilaporkan setiap hari kepada daker dan pembukuan yang tersusun rapi per-tahunnya, seperti itu laporan tentang ibadah Jamaah, laporan tentang kegiatan Jamaah maupun kesehatan jamaah.<sup>64</sup>

Selanjutnya laporan tulisan yang dilakukan oleh tim pemandu haji dan tim pembimbing ibadah haji Indonesia menuliskan rencana kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan sampai selesai kegiatan itu dilakukan dengan menuliskan ke kertas atau buku yang sudah di sediakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi sebelum tim pergi bertugas.<sup>65</sup>

Laporan tulisan yang dilakukan oleh tim pemandu haji, tim pembimbing ibadah haji, panitia penyelenggara ibadah haji yang ada di

<sup>63</sup> Wawancara dengan Asril, pada tanggal 12 November 2019, pada pukul 11.00 WIB.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Hakam, pada tanggal 16 November 2019, pukul 11.15 WIB.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Asril, pada tanggal 16 November 2019, pukul 11.40 WIB.

arab saudi dengan cara tersruktur yaitu mulai dari rangkain kegiatan yang dilakukan ketika di Kota Makkah petugas melaporkan kepada daerah kerja yang ada di Kota Makkah begitu juga ketika rangkaian kegiatan dilakukan di Kota Madinah maka laporan juga di serahkan kepada daerah kerja yang ada di Madinah.<sup>66</sup>

Laporan yang di buat oleh tim pemandu haji, tim pembimbing ibadah haji dan panitia penyelenggara ibadah haji tidak hanya di tanah suci saja, laporan harus dibuat dan diserahkan kepada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau setelah petugas telah selesai melaksanakan tugasnya masing-masing. Serta mengumpulkan kembali dokumen-dokumen yang telah di diserahkan ketika hari keberangkatan dan dokumen yang di kembalikan sudah dalam keadaan terisi dan dikarjakan dengan baik.<sup>67</sup>

Kementrian Agama Provinsi Riau selalu menghimbau agar tim pemandu haji, tim pembimbing ibadah haji, dan tim penyelenggara ibadah haji selalu ingat akan tugasnya dan tidak lupa memberikan laporan yang sudah di amanahkan kepada semua petugas yang telah ditugaskan sesuai tugas masing-masing.<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa laporan lisan dapat dilakukan secara langsung atau menggunakan media komunikasi seperti *handphone* ketika petugas berada di tanah suci. Selanjutnya laporan tertulis berbentuk laporan yang dibuat dalam kertas atau buku yang sudah di siapkan saat hari keberangkatan yang berjumlah empat puluh dua hari selama pelaksanaan rangkaian ibadah haji dan juga berbentuk buku yang sudah di isi oleh petugas ketika berada di tanah suci sewaktu pelaksanaan rangkaian ibadah haji yang dilakukan di tanah suci.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, pada tanggal 16 Januari 2020, pukul 11.30 WIB.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 18 Januari 2020, pukul 10.30 WIB.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, pada tanggal 18 Januari 2020, pukul 11.40 WIB.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### c. Tindakan Perbaikan

Tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap kinerja Pembimbing Ibadah dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan Tim Kesehatan Haji Indonesia yaitu bekerjasama dengan Panitia itu sendiri dan Kementerian Agama Kabupaten/ Kota setempat. Juga tidak lepas dari kerjasama dengan petugas haji Daerah Kerja (Daker) Makkah dan Daerah Kerja (Daker) Madinah.

Pada tahun 2019 petugas haji daerah kerja Makkah sebanyak 460 orang yang telah merampungkan tugasnya di Arab Saudi. Mereka sudah di pulangkan ke tanah air dan akan mempersiapkan untuk keberangkatan haji pada tahun 2020. Kepulangan petugas Daker Makkah terbagi dalam dua gelombang melalui Bandara King Abdul Aziz, Jeddah.<sup>69</sup>

Selanjutnya Kepala Daerah Kerja Makkah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) 2019 Subhan Cholid melepas langsung kepulangan sebagian petugas haji yang telah selesai bertugas. Kepulangan 460 petugas haji tersebut dibagi dalam dua tahap, yang pertama 318 orang berangkat pada 8 September 2019 dengan tujuh bus ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah. Sedangkan sisanya yang 142 orang di pulangkan dengan empat bus ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk diterbangkan dengan Pesawat Garuda Indonesia. Kebersamaan selama 62 hari dalam menjalankan tugas melayani, membina, dan melindungi Jamaah haji telah usai sejak Jamaah kloter terakhir diberangkatkan ke Madinah.

Tidak sedikit dari petugas menangis haru karena harus mengakhiri kebersamaan selama bertugas, seperti di Kantor Daker maupun 11 sektor, untuk melayani Jamaah haji. Bahkan, rasa sedih juga meliputi ketika para petugas harus berpisah dengan rekan-rekan petugas yang merupakan mukimin atau tenaga musiman di Makkah. Dengan kepulangan para petugas haji Daker Makkah maka operasional pelayanan haji di Kota

<sup>69</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 18 Januari 2020, pukul 11.45 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Makkah telah selesai. Namun, ia memastikan bagi anggota Jamaah haji yang sakit dan masih di rawat di rumah sakit Arab Saudi akan terus dilayani dan jika sudah pulih akan diantar kembali ke tanah air.<sup>70</sup>

Petugas haji Daerah Kerja Madinah dan Daker Bandara baru akan mengakhiri masa tugasnya pada 17 September 2019 ketika seluruh anggota Jamaah haji Indonesia telah meninggalkan Madinah dan kembali ke tanah air.

Pelayanan Jamaah di kota Makkah pada musim haji 1440H/2019 Mino berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Karena untuk pertama kalinya diterapkan sistem zonasi. Pada tahun ini petugas Daerah Kerja Makkah yaitu berjumlah 1.280 orang. Ini terdiri dari 468 petugas PPIH Arab Saudi, 312 tenaga pendukung, 200 petugas bus shalawat, 163 tenaga kesehatan, serta 137 tenaga pendukung kesehatan.

Kedua, Jamaah Haji Reguler beserta petugas yang masuk ke Kota Makkah berjumlah 215.350 orang yang terbagi dalam 529 kloter dari 13 embarkasi. Sebanyak 229 kloter yang membawa 93.914 orang merupakan Jamaah dan petugas haji gelombang I yang masuk ke Makkah dari Kota Madinah. Sementara 300 kloter lainnya yang membawa 121.436 jamaah dan petugas gelombang II masuk ke Makkah dari Kota Jeddah.<sup>71</sup>

Ketiga, selama berada di Kota Makkah, Jamaah haji reguler menempati 173 hotel yang tersebar dalam tujuh zona yang ditetapkan. Jika di kalkulasi, maka tidak kurang dari 52.902 kamar hotel yang kami persiapkan bagi Jamaah. Dalam persiapan semua Jamaah di cek satu persatu. Di pemondokan mekkah, konsumsi air bersih Jamaah haji Indonesia di perkirakan mencapai 387.630.000 liter.

Keempat, pelayanan yang diberikan selama fase Aradah Musdalifah dan Mina. Pada musim haji pada musim ini perlu mempersiapkan 5.609 tenda.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, tanggal 18 Januari 2020, pukul 11.55 WIB

<sup>71</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 18 Januari 2020, pukul 12.10 WIB



Masing-masing. 1.419 tenda di Arafah dan 1.190 tenda di Mina. Pada tahun ini untuk pertama kalinya juga disiapkan tenda berAC di Arafah. Tidak hanya itu, mulai tahun ini PPIH juga untuk pertama kalinya dapat menentukan nomor-nomor tiap tenda di Arafah, dan Mina, disertai jumlah kapasitas masing-masing tenda.

Penomoran yang dilakukan bertujuan untuk memudahkan Jamaah maupun petugas untuk mengetahui posisi tenda selama berada di Arafah dan Mina. Di lapangan, bila Jamaah terpisah dari rombongan, tetapi meraka mengetahui nomor tendanya, ini bisa membantu petugas untuk lebih cepat mengarahkan Jamaah. Inovasi lain yang ada selama pelayanan Armuzna adalah penambahan urinoir di Mina. Tahun ini untuk tiap maktab di Mina ada penambahan delapan buah urinoir.

Kelima, terkait dengan konsumsi Jamaah, bahwa selama musim haji 1440 H. Daerah kerja Mekkah telah menyiapkan 12.059.600 boks makanan bagi Jamaah. Rinciannya, 8.614.000 boks diberikan di Mekkah, sementara 3.445.600 boks lainnya disiapkan pada masa masyair (puncak haji). Selama berada di Mekkah, Jamaah juga mendapatkan menu zonasi sebanyak tiga kali seminggu, yakni pada Selasa, Kamis, dan Sabtu malam. Jamaah juga mendapatkan tambahan snack bubur kacang hijau setiap ba'da sholat jum'at.

Kebutuhan air minum menjadi perhatian serius PPIH Arab Saudi Mekkah. Untuk menghadapi cuaca Mekkah yang berkisar antara 36-49 derajat Celsius. PPIH juga meminta pihak pemondokan untuk menyediakan air minum bagi para Jamaah. PPIH juga bekerjasama dengan lembaga Zamzima selaku penyedia air zamzam di Saudi, untuk menyediakan air zamzam bagi Jamaah. Masing-masing Jamaah memperoleh satu liter air zamzam per hari.

Keenam, untuk layanan transportasi, selama di Mekkah Jamaah haji difasilitasi dengan bus shalawat yang tersedia selama 24 jam. Bus ini

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menjadi sarana transportasi utama untuk mengantar Jamaah dari pemondokan menuju Masjidil Haram. PPIH mengoperasikan bus shalawat selama 46 hari, dengan menyediakan 419 bus utama dan 31 bus cadangan. Jika di kalkulasikan selama musim haji bus yang digunakan bisa mengangkut 296.292 trip.

Tidak hanya layanan bus shalawat, tim transportasi menurut Asril juga terbilang sukses melayani 16.425 trip selama masyair, trip ini meliputi pengangkutan Jamaah dengan rute Makkah-Arafah-Muzdalifah-Mina-Makkah.

Ketujuh, Alhamdulillah program bimbingan ibadah dapat berjalan dengan relative bagus. Pada tahun 2019 sekurangnya ada 1.214 kali pertemuan yang dibuat oleh konsultan dan pembimbing ibadah dengan para Jamaah. Ini bertujuan untuk memperkuat manasik dan pengetahuan Jamaah tentang pelaksanaan haji itu sendiri. Dengan adanya daerah kerja yang berada di Makkah dan madinah memudahkan petugas dalam menangani keperluan Jamaah.<sup>72</sup>

Jamaah calon haji Indonesia dihimbau untuk tidak perlu khawatir jika tidak memahami alur ibadah haji ketika sampai di tanah suci karena ada konsultan bimbingan ibadah yang siap melayani Jamaah di setiap sector pemondokan di Kota Makkah. Bahkan, untuk tahun ini ada penambahan petugas bimbingan ibadah yang siap melayani Jamaah di setiap sector pemondokan di Kota Makkah. Bahkan, juga ada rencana tahun ini ada penambahan petugas bimbingan ibadah haji yang cukup banyak. Untuk petugas bimbingan ibadah ada tambahan cukup banyak karena memang kebutuhan akan untuk itu cukup besar jadi selain di daerah kerja Makkah ada konsultan ibadah dan juga petugas ibadah, di sektor pun ada petugas konsultan dan petugas ibadah.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ahmad Zakir, tanggal 18 Januari 2020, pukul 12.30 WIB

<sup>73</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 18 Januari 2020, pukul 13.30 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama Provinsi Riau dilakukan terus-menerus, sebab Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan perpanjangan tangan dirjen penyelenggaraan haji dan umrah, serta nota kesepahaman antara Mabes Polri dengan Kementerian Agama.

Berdasarkan wawancara di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap kinerja pembimbing ibadah panitia penyelenggara ibadah haji dalam melayani Jamaah yaitu, dengan bekerjasama dengan petugas yang juga standby bekerjasama di Makkah dan Madinah. Apapun yang terjadi petugas bekerjasama untuk memperbaiki apa yang menjadi kendala ketika pelaksanaan kegiatan haji di tanah bandara, makkah, di musdalifah, mina, arafah, madinah, maupun Jeddah. Evaluasi ini juga menjadi catatan untuk para petugas yang mana nantinya akan menjadi bahan perbaikan untuk tahun berikutnya.

## 2. Kinerja Pembimbing dan PPIH

Kinerja Pembimbing dalam melayani Jamaah yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing untuk membantu Jamaah haji dalam melaksanakan kegiatan. Segi melayani pertanyaan Jamaah terhadap perjalanan, pertanyaan tentang ibadah, teknis ketika di lapangan, ataupun semua yang diragukan oleh Jamaah bisa ditanyakan kepada pembimbing.<sup>74</sup>

Pembimbing atau Muthawwif adalah sebutan kepada orang yang menjadi pemandu atau pembimbing ibadah haji maupun umrah. Dulunya hanya bisa dilakukan anggota-anggota keluarga di Makkah dan kemudian diwariskan kepa keturunan mereka. Awal kemunculan profesi ini sebagai pekerjaan yang menerima upah adalah di masa dinasti mamluk, 1250 M hingga 1517 M. sutan Qaitabai berhaji di tahun 884 H/1485 M. Hakim Ibrahim bin Dhahirah membimbing beliau. Kemudian profesi ini berkembang dari hanya pembimbing ibadah menjadi penyedia

<sup>74</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 19 Januari 2020, pukul 13.30 WIB

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemondokan, catering, hingga sarana transportasi. Awalnya para muthawwif adalah hakim-hakim dan ulama fikih, kemudian turut serta pula pemuka dan pembesar Makkah.<sup>75</sup>

Sasaran Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu ada 3 point: Pembinaan, Pelayanan, dan Perlindungan.

## Indikator Kinerja Pelayanan:

- a. Keterbukaan yaitu adanya informasi pelayanan yang jelas
- b. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan yang jelas.
- c. Kepastian, yaitu adanya standar waktu pelayanan dengan jelas.
- d. Kedailan artinya tidak membedakan.
- e. Keamanan dan dan kenyamanan yaitu pelayanan memenuhi indikasi kualitas teknis (aman dan nyaman).
- f. Perilaku petugas pelayanan mencakup pengabdian, keterampilan, dan adanya rasa etika petugas.

## Tugas Kepemimpinan Petugas Haji yaitu:

- a. Bekerja dengan orang lain
  - b. Bertanggungjawab & akuntabilitas
  - c. Menyeimbangkan pencapaian tujuan & prioritas
  - d. Harus berfikir secara analitis & konseptual
  - e. Mediator
  - f. Diplomat
  - g. Membuat keputusan.<sup>76</sup>
- a. Kualitas Pekerjaan**
- Kualitas kerja yang diberikan oleh petugas haji dan panitia penyelenggara ibadah haji yaitu melayani Jamaah dengan sepenuh

<sup>75</sup> Tannebaum, Weschler and nassarik, 1961, hlm. 24

<sup>76</sup> Wawancara dengan Asril tanggal 19 Januari 2020, pukul 14.30 WIB

hati, memberikan pelayanan terbaik kepada Jamaah, dan bertanggung memberikan informasi dan manasik kepada Jamaah.

**b. Kuantitas Pekerja**

Kuantitas adalah tolok ukur suatu hal yang tertuju pada jumlah atau nilai yang dapat dihitung secara pasti. Misalnya jumlah peserta suatu pertemuan, jumlah karyawan, dan lain sebagainya. Kuantitas Petugas dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam tahun ketahun bertambah. Jumlah kuota Jamaah haji dari tahun sebelumnya tetap sama yaitu 5008 orang.

**c. Supervisi yang di lakukan**

Supervisi yang diperlukan meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan. Kementrian Agama Provinsi Riau, melakukan perbaikan setiap tahunnya guna untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jamaah haji. Seperti perbaikan pelayanan di Embarkasi, di Bandara, ketika di Hotel untuk fasilitas catering, menu makanan yang disediakan, kamar-kamar hotel, sampai pemondokan ketika menginap di mina, musdalifah sampai kembali ke tanah air.

**d. Kehadiran**

Kehadiran Pembimbing dalam mengikuti bimbingan petugas dan dalam melayani Jamaah haji ketika pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji juga mengikuti pelatihan dan memberikan bimbingan kepada Jamaah secara maksimal. Tugas ppih selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua Jamaah.

**e. Konservasi**

Konservasi ialah suatu upaya pelestarian lingkungan akan tetapi masih memperhatikan manfaat yang bisa didapatkan pada saat itu dengan cara tetap mempertahankan suatu keberadaan setiap komponen-komponen lingkungan untuk pemanfaatan di masa yang akan datang.

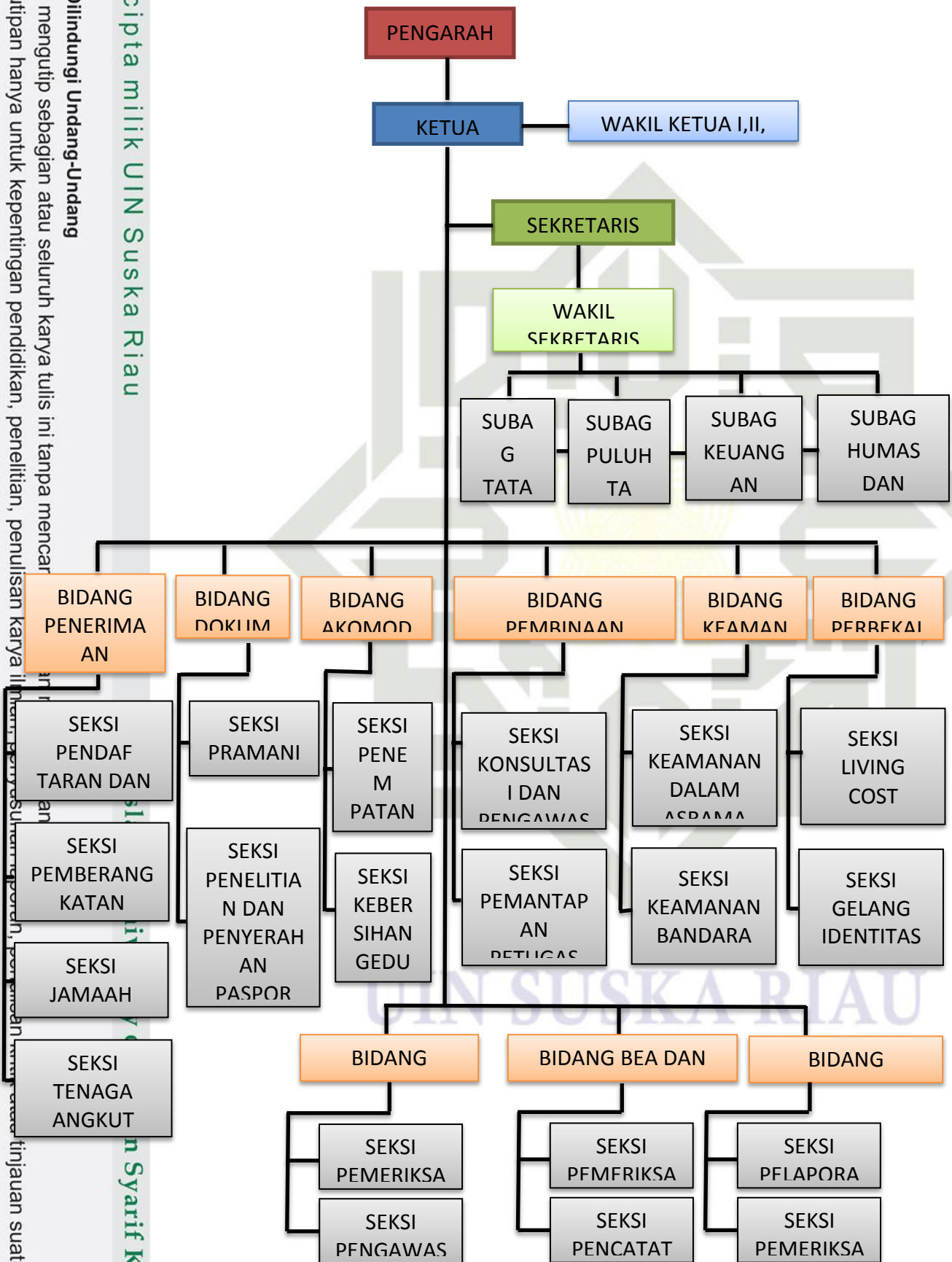
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari
  - a. Penguatipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis, atau untuk keperluan lain.
  - b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Gambaran umum PPIH tahun 2018



Gambar 5.3 Gambaran Umum PPIH

Kementrian Agama Provinsi Riau yang menjadi obyek kajian peneliti adalah pembimbing dan panitia penyelenggara ibadah haji PPIH organisasi yang berada dalam naungan bidang PHU Kementrian Agama Provinsi Riau yang bertugas dalam pelaksanaan haji setiap tahunnya.

PPIH Kementrian Agama Provinsi Riau pelaksanaan kerjanya dilaksanakan di Asrama Haji Pekanbaru. Pelaksanaan kegiatan Pembimbing dilaksanakan di Tanah Air dan Arab Saudi. Kegiatan Pembimbing dan PPIH dalam satu tahun hanya bekerja 1 kali yakni pada musim haji. Tahun 2018 kegiatan operasional Pembimbing dan PPIH berlangsung pada bulan juli sampai bulan agustus dengan pemberangkatan calon Jamaah haji selama 44 hari. Masa kedatangan Jamaah haji 26 juli sampai dengan 16 agustus 2018, sselama 22 hari. Masa kepulangan 25 agustus sampai dengan 16 september 2018 selama 22 hari, total hari yang di pakai yaitu selama 44 hari.

PPIH dan Pembimbing Kementrian Agama Provinsi Riau dalam operasional kerja melibatkan beberapa instansi pemerintah seperti, Pemerintah Daerah Provinsi Riau, Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau, Kementrian Hukum dan HAM Provinsi Riau, Kantor Imigrasi Pekanbaru, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru, Polisi Daerah Provinsi Riau, UPT Asrama Haji Riau dan Kantor Otoritas Bandara Pekanbaru. Dengan bersinerginya unsur-unsur tersebut diharapkan dalam pelaksanaan haji bisa bersinerginya unsur-unsur tersebut di harapkan dalam pelaksanaan haji bisa berjalan dengan lancar dan tertib.

Sistem kerja PPIH juga dilengkapi dengan SISIKOHAT yakni sistem komputerisasi haji, dimana dengan aplikasi tersebut petugas PPIH bisa mengecek data Jamaah haji. Selain penegecekan Jamaah secara manual aplikasi tersebut turut membantu mempermudah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mengecekan secara cepat, dan aplikasi tersebut bisa di akses di internet.

b). Waktu Operasional PPIH

- a. Operasional pemberangkatan calon Jamaah haji selama 44 hari, yang dimulai tanggal 26 Juli s.d 16 Agustus 2018.
- b. Operasional pemulangan Jamaah haji selama 44 hari, yang dimulai tanggal 25 Agustus s.d 16 September 2018.<sup>77</sup>
- c. Jumlah Jamaah haji dan Petugas

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Riau memberangkatkan 11.725 orang Jamaah haji, dimana 135 orang Petugas Kloter yang berasal dari beberapa daerah yaitu, daerah Kepulauan Riau, Riau, Jambi, dan Kalimantan Barat semuanya berkumpul di Embarkasi Batam. Penerbangan menggunakan Pesawat Saudi Arabia Airlines sebanyak 27 kloter.<sup>78</sup>

- d. Struk organisasi PPIH Kementerian Agama Provinsi Riau
- e. Job Description PPIH Kementerian Agama Provinsi Riau  
Job description atau pembagian kerja PPIH dapat dilihat di bawah ini sesuai dengan struktur organisasi di atas.

1. Pengarah

Memberikan arahan, pengendalian, dan petunjuk dalam rangka kelancaran kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi kebijakanstrategis dan pengendalian.

2. Ketua

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan seluruh kegiatan, pendayagunaan seluruh petugas, serta saran dan fasilitas bagi kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji.

<sup>77</sup> Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2018. Tanggal 26 Juli 2018

<sup>78</sup> Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2018. Tanggal 26 Juli 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengendalikan dan mengawasi kelancaran seluruh kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Riau serta melaporkan kepada Menteri Agama.
  - c. Menandatangani laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir.
1. Wakil Ketua
    - a. Membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas bidang kesekretariatan dan keuangan.
    - b. Mewakili ketua apabila berhalangan, termasuk penandatanganan laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir.
    - c. Bertanggung jawab kepada ketua PPIH tingkat embarkasi.
    - d. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
  2. Sekretaris
    - a. Mengkoordinasikan tugas-tugas administrative dan fasilitatif.
    - b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat embarkasi.
    - c. Mengkoordinasikan penyusunan prosedur dan mekanisme kerja.
    - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat embarkasi.
    - e. Menyiapkan, meneliti dan memaraf laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada menteri agama.
    - f. Bertanggung jawab kepada ketua
    - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
  3. Wakil Sekretaris 1 & 2
    - a. Membantu sekretaris untuk pelaksanaan tugas-tugas administratif dan fasilitatif.
    - b. Mewakili sekretaris apabila berhalangan.
    - c. menyiapkan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat embarkasi.

- d. Membantu sekretaris dalam menyiapkan dan meneliti laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada menteri agama.
- e. Membantu pegaturan piket dilura jam kerja selama operasional PPIH tingkat embarkasi.
- f. Bertanggung jawab kepada sekretaris.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Subbag tata usaha
  - a. Melaksanakan tugas administratif ketatausahaan, penggandaan, dan pengiriman persuratan.
  - b. Mendokumentasikan laporan-laporan PPIH tingkat embarkasi.
  - c. Menyusun data, informasi dan dokumentasi operasional penyelenggaraan haji.
  - d. Menyusun, menggandakan, dan mendistribusikan klipng-klipng berita perhajian.
  - e. Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan personalia PPIH tingkat embarkasi.
  - f. Menyiapkan rapat-rapat PPIH tingkat embarkasi.
  - g. Menyiapkan dan mengevaluasi daftar hadir/piket.
  - h. Mendistribusikan laporan harian operasional haji.
  - i. Mendistribusikan laporan insidentil dan laporan akhir.
5. Subbag pulahta
  - a. Menghimpun dan mengolah bahan laporan harian kegiatan selama operasional haji.
  - b. Mendata calon/Jamaah haji yang sakit dan meninggal dunia pada saat masih diembarkasi maupun di Arab Saudi.
  - c. Berkoordinasi dengan seksi pelaporan dalam rangka penyusunan laporan.
  - d. Melayani pengurusan perurutan Jamaah haji meninggal dunia kepada ahli warisnya melalui embarkasi, kanwil kemenag, dan kantor kemenag kabupaten kota terkait.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Subbag keuangan
  - a. Merealisasikan anggaran PPIH tingkat embarkasi.
  - b. Menyiapkan, mendistribusikan honorarium, transport piket, dan uang lembur.
  - c. Mengeluarkan biaya operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d. Menyusun laporan pertanggung jawaban biaya operasional PPIH tingkat embarkasi.
  - e. Bertanggung jawab kepada kepala bidang.
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.
7. Subbag humas dan penerangan
  - a. Melaksanakan tugas-tugas kehumasan.
  - b. Memberikan penerangan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik tentang keberangkatan calon Jamaah haji, kedatangan Jamaah haji dan Jamaah sakit dan wafat.
  - c. Menjawab pertanyaan dari masyarakat tentang keberangkatan dan kepulangan, keadaan Jamaah haji di Arab Saudi serta pertanyaan lain.
  - d. Mengumpulkan bahan-bahan informasi dari petugas monitoring.
  - e. Melayani petugas media masa dalam pemberitaan perhajian dan menyeleksi dan kelayakan pemberitaan.
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sumber daya manusia dalam lingkup PPIH tahun 2018 sangat bervariasi, mulai dari lulusan SLTA, S1 dan S2. Dari tingkatan SLTA mempunyai tugas bagian perbekalan dan amomodasi, 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

kementrian kesehatan, kementrian hukum dan ham, kementrian keuangan, dan kepolisian daerah.<sup>79</sup>

## B. Pembahasan Penelitian

Sistem Pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh Kementerian Agama Provinsi Riau di mulai dari pengamatan langsung, melalui laporan lisan dan tulisan, melalui tindakan perbaikan.

Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Setelah data yang didapat melalui wawancara dan observasi yang didukung dengan dokumentasi disajikan pada sub bab sebelumnya, selanjutnya di analisis untuk diketahui Sistem Pengawasan Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Pembimbing dan PPIH dalam Melayani Jamaah. Data yang telah disajikan tersebut penulis lakukan analisis, maka Sistem Pengawasan Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Kinerja Pembimbing dan PPIH dalam Melayani Jamaah ditinjau dari beberapa aspek diantaranya sebagai berikut:

### 1. Pengamatan Langsung

#### a. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses social tempat seorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang di sekitarnya.<sup>80</sup> Menurut Robert MZ Lawang sosialisasi ialah proses mempelajari norma, nilai, peran dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi dalam kehidupan sosial. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa untuk mensosialisasikan haji membutuhkan penjangkaran yang luas, oleh sebab itu masyarakat calon

<sup>79</sup> Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2018. Tanggal 26 Juli 2018

<sup>80</sup> Prof. Dr. Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2006,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jamaah haji harus mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Lebih lanjut lagi, iklan juga merupakan salah satu jalur yang bisa dipasangkan berbagai tempat dan menggunakan berbagai media, yang visual seperti media cetak, surat kabar, majalah, selebaran, yang ditempelkan di berbagai tempat yang ramai dikunjungi orang atau yang bersifat audio seperti radio maupun yang bersifat audio visual seperti televisi dan lain sebagainya.<sup>81</sup>

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau dengan melalui media cetak dan elektronik, serta melakukan penyuluhan kepada masyarakat melalui sarana masjid dan pendidikan. Sosialisasi media cetak dilakukan dengan iklan-iklan biasanya melalui spanduk, baliho, serta memberikan brosur dan memasang di Kementerian Agama Kota/Kabupaten dan KUA. Sosialisasi melalui media elektronik dilakukan melalui radio, maupun internet. Sosialisasi adalah informasi yang diberikan kepada khalayak ramai dalam arti kata masyarakat calon Jamaah haji yang merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, supaya mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji, supaya tidak ada lagi yang namanya Jamaah haji yang tidak paham ilmu manasik, dokumen yang harus disiapkan sebelum keberangkatan, serta bentuk kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan ketika pelaksanaan haji, karena jemaah sudah menunggu sudah lama untuk bisa melaksanakan ibadah haji ke tanah suci agar tidak sia-sia dalam melaksanakan ibadahnya.<sup>82</sup>

Menurut analisis penulis sosialisasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan langkah awal dan berjalan sebagaimana mestinya, dengan adanya sosialisasi seperti ini akan mempercepat dan menyebar luasnya informasi kepada masyarakat calon Jamaah haji nantinya. Dimana dalam melakukan sosialisasi ini juga harus bekerjasama dengan Kementerian Agama

<sup>81</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, h. 113-115

<sup>82</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 18 Februari 2020, pukul 11.45 WIB

Kota/Kabupaten setempat serta KUA setempat. Yang menjadi persoalan yakni masyarakat calon Jamaah haji nantinya, dimana tidak memahami makna pelaksanaan ibadah haji ini sesungguhnya. Makanya nanti Jamaah haji ini banyak yang belum masif dalam kegiatan manasik dan rute perjalanan yang akan di tempuh.

b. Pembinaan

Pembinaan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terkait dengan berbagai tujuan organisasi, pembinaan dapat dipandang secara sempit maupun luas.<sup>83</sup> Pembinaan adalah sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan di jabatinya segera. Pembinaan adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seseorang atau kelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi. Pembinaan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pembinaan berorientasi untuk masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (kompetensi) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya.<sup>84</sup>

Aspek selanjutnya yakni pembinaan. Pembinaan yang dilakukan Kementerian Agama berdasarkan instruksi dari Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah ke kasi Pembinaan Haji lalu ke staf. Pembinaan yang dilakukan adalah dengan mendatangi langsung tempat penyelenggaraan haji ke Kota/Kabupaten masing-masing daerah untuk melakukan pembinaan. Selanjutnya memanggil atau mengundang Ketua dan Wakil ketua serta Panitia Pembimbing Ibadah Haji yang akan bertugas saat ini. Lebih lanjut pembinaan dilakukan dengan

<sup>83</sup> Mathis robert, Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Salembang 4, 2002), hlm 112

<sup>84</sup> Ifan ceviche, Jon, M. *Perilaku dan Manajemen Organisasi, Jilid 1 dan 2*, (Jakarta: Salembang, 2008), hlm 46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mendatangi dan mengundang Ketua Kemenag Kota/Kabupaten, PPIH, dan Pembimbing ibadah. Menurut penulis ini merupakan langkah yang cukup penting. Jika pembinaan dilaksanakan dengan benar, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.<sup>85</sup>

Menurut analisis penulis Pembinaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau berjalan dengan baik. Karena pembinaan ini mendapat respon yang bagus dari pembimbing dan panitia penyelenggara ibadah haji. Petugas yang akan bekerja melayani Jamaah juga memiliki semangat yang tinggi untuk benar-benar mengikuti pembinaan yang sudah dirancang dengan sebaiknya. Dengan adanya kerjasama maka kegiatan pun bisa terlaksana dengan lancar. Pembinaan yang dilakukan kepada Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji sangat diperlukan agar perjalanan ibadah haji terlaksana dengan lancar. Selain itu pembinaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau agar mendapat koordinasi dan pendataan. Koordinasi dan pendataan merupakan salah satu upaya menindak lanjuti permasalahan yang terjadi pada keberangkatan haji sebelumnya. Supaya pelaksanaan haji berikutnya dapat terlaksana lebih bagus dari sebelumnya. Pembinaan yang dilakukan juga untuk menguatkan dan memantapkan ilmu para Pembimbing dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam melayani Jamaah.

## 2. Melalui laporan Lisan dan Tulisan

### a. Laporan Lisan

Laporan lisan adalah laporan yang disampaikan secara langsung (dengan berbicara). Contoh laporan lisan adalah laporan pimpinan upacara kepada Pembina upacara saat upacara hari senin.<sup>86</sup>

Laporan lisan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau bisa secara langsung maupun tidak langsung. Laporan lisan

<sup>85</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 20 Februari 2020, pukul 10.00 WIB

<sup>86</sup> Agus, Budi Wahyudi. *Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia untuk Sekolah Dasar*. Jakarta: 2011, hlm 55

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara tidak langsung yakni komunikasi melalui percakapan langsung atau diskusi secara langsung, dimana laporan lisan ini mencakup tentang data para Jamaah yang di berangkatkan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau. Selanjutnya laporan lisan secara langsung yakni Kasi Kementerian Agama Provinsi Riau bidang Penyelenggaraan Haji lebih tepatnya ikut turun langsung melepas keberangkatan Jamaah.<sup>87</sup>

Menurut analisis penulis, pengawasan yang dilakukan melalui laporan lisan yang dilakukan lebih lanjut lagi pengawasan yang dilakukan melalui laporan lisan merupakan langkah yang cukup penting sehingga penggunaannya sering. Dengan adanya laporan lisan ini akan terlihat keterkaitan antara petugas haji dengan panitia penyelenggara haji, dan dapat mempertanggung jawabkan setiap kinerja melalui laporan tersebut. Laporan lisan dapat mempermudah komunikasi antara Pembimbing Ibadah dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam melayani Jamaah haji. Karena setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat secara langsung di ketahui oleh petugas yang sudah di tunjuk oleh Pemerintah dalam melayani Jamaah haji, seperti di bandara yang ada di Indonesia maupun bandara Internasional Jeddah. Serta oleh petugas yang ada di Embarkasi, Penginapan, Pemandokan, serta hotel yang ada di Makkah dan Madinah.

b. Laporan Tulisan

Laporan tertulis adalah laporan yang disajikan dalam bentuk uraian secara tertulis. Contoh Bawahan mengirimkan laporan kerjanya setiap bulan kepada pimpinan. Laporan tulisan yaitu laporan yang disajikan dalam bentuk tulisan, yang mana laporan ini dapat membantu penyampaian informasi secara detail, dan teratur sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat secara utuh diterima oleh orang yang membacanya atau yang menerimanya.<sup>88</sup>

<sup>87</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 20 Februari 2020, pukul 11.00 WIB

<sup>88</sup> Qinan T Lutfi, Muhammad. *Buku Pegangan Bimbingan Belajar, PlanKaton* , Surabaya:

2018, hlm. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Laporan tulisan yang diberikan oleh pembimbing dan panitia penyelenggara ibadah haji berbentuk pembukuan yang tersusun rapi, selama pelaksanaan kegiatan yang di tanah suci. Hampir sama halnya dengan pemberian tugas antara atasan kepada bawahan. Setiap hari Pembimbing ibadah menulis laporan di kertas yang sudah disediakan oleh Kementerian Agama agar apa yang di rasakan kekurangan ketika pelaksanaan ibadah haji dapat menjadi perbaikan ketika pembimbing dan panitia penyelenggara ibadah haji memberikan laporan akhir kepada kasi haji daerah. Laporan tertulis itu dalam bentuk pembukuan yang diberikan kepada Kementerian Agama bidang Haji dan Umrah, dimana laporan tersebut berisikan data tentang Jamaah haji, lebih tepatnya administrasinya. Laporan tulisan sangat membantu dalam memperbaiki kekurangan yang terjadi ketika pelaksanaan ibadah haji, Karena pembimbing langsung maerasakan apa yang menjdai kendala ketika melayani Jamaah. Laporan tulisan juga memberikan efek yang besar terhadap kegiatan ibadah di tanah suci.<sup>89</sup>

Menurut analisis penulis laporan tertulis sangat bagus ketika ingin memberikan dan memperbaiki kekurangan pelaksanaan haji yang terjadi saat itu, bisa menjadi pertimbangan apakah masalah ini terjadi di sebabkan oleh faktor luar atau faktor dari dalam. Sehingga nantinya akan menjadi pertimbangan untuk kedepannya, ketika pelayanan yang diberikan kepada Jamaah haji tidak maksimal dari pembimbing dan panitia penyelenggara ibadah haji atau penyebabnya memang terjadi akibat faktor pelayanan dari pelayan yang ada di lapangan itu sendiri. Laporan tertulis merupakan laporan yang bisa di jadikan bahan untuk masa yang akan datang. Karena arsip yang ada dapat menjadi simpanan nantinya, ketika pelaksanaan haji yang akan di mulai tahun depan memiliki gambaran.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 21 Februari 2020, pukul 10.00 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Tindakan Perbaikan

Tindakan perbaikan: tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian atau situasi yang tidak diinginkan lainnya. **Tindakan perbaikan adalah tindakan yang dibutuhkan untuk mengatasi ketidaksesuaian yang telah terjadi.**

Dengan kata lain, tindakan yang diperlukan untuk “membersihkan kekacauan”, menentukan akar penyebab dari ketidaksesuaian dan mencegah hal itu terjadi lagi. Disisi lain, tindakan pencegahan adalah tindakan yang diambil untuk mencegah ketidaksesuaian dari yang pernah terjadi.

Beberapa tindakan spesifik yang diambil pada setiap proses ini adalah:  
Tindakan perbaikan

- a. Akar penyebab dari ketidaksesuaian perlu diidentifikasi dan didokumentasikan
- b. Efek dari ketidaksesuaian harus dianalisis untuk menentukan dampak dan tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki atau menetralkan kerusakan yang terjadi
- c. Seluruh sistem harus dipindai untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terjadi di daerah lain
- d. Melaksanakan tindakan yang akan mencegah ketidaksesuaian terulang lagi
- e. Menindaklanjuti tindakan yang harus dilakukan untuk menentukan efektivitas.<sup>90</sup>

Aspek selanjutnya yakni tindakan perbaikan, dimana aspek ini langkah terakhir yang dilakukan oleh kepala bidang penyelenggaraan haji dan

<sup>90</sup> Workshop Pemahaman Persyaratan dan Audit Internal, ISO 9001:2015, *Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Rajagrafindo

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umrah Kementerian Agama Provinsi Riau untuk menanggapi kendala yang terjadi saat itu.<sup>91</sup>

Menurut analisis penulis bahwasanya setelah memahami tindakan perbaikan ini adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kegiatan diluar dugaan yang langsung diperbaiki ketika hal-hal itu terjadi karena ketidaksesuaian antara yang direncanakan dengan hal yang terjadi di lapangan.

#### 4. Kinerja Pembimbing dan PPIH

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan startegis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.<sup>92</sup>

##### a. Kualitas Pekerjaan

Kualitas kerja karyawan atau petugas tidak hanya dari faktor training dan gaji saja tetapi masih banyak faktor lain yang akan membuat seorang karyawan atau petugas menjadi gemilang atau malah sebaliknya. Seperti pembimbing yang bekerja untuk melayani Jamaah, mereka bekerja dengan sepenuh hati, tidak saja karena imbalan yang mereka terima, tetapi rasa melayani Jamaah juga lebih tinggi.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain yaitu:

##### 1) Fasilitas yang disediakan

Beberapa fasilitas kantor juga sangat berpengaruh dalam memberikan kinerja yang lebih professional terhadap kualitas

<sup>91</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 21 Februari 2020, pukul 11.00 WIB

<sup>92</sup> Prof. Dr. Moehariono. *Pengukuran Kinerja berbasis Kompetensi*. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Pesada. 2012, hlm 95

pekerjaan. Seperti melayani Jamaah haji, pekerja membutuhkan alat kesehatan untuk mencek Jamaah, membutuhkan alat untuk menghitung Jamaah, dan membutuhkan perlengkapan yang bisa mempermudah pekerjaan Jamaah.

## 2) Lingkungan Kerja

Kualitas kerja karyawan juga ditentukan dengan faktor lingkungan kerja. Faktor ini meliputi hubungan seorang pekerja dengan rekan kerjanya, lingkungan yang kondusif, jauh dari gangguan, dan masih banyak lagi.

## 3) System dan Pembagian Kerja

Masing-masing petugas memang memiliki jobdesnya sendiri dan tidak saling berpengaruh untuk mengerjakan pekerjaan yang lainnya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pekerjaan.

### 1) Situasi Operasional Haji di Arab Saudi

Temperature, Temperamen, Budaya, Mazhab, orientasi.

### 2) Kemampuan dan Kualitas Petugas Haji

Karakter Jamaah Haji Indonesia. Bisa dilihat dari Pendidikan, Pengalaman, Budaya, Temperamen, Selera, Kesehatan, Asal Daerah.<sup>93</sup>

## b. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas adalah tolok ukur suatu hal yang tertuju pada jumlah atau nilai yang dapat dihitung secara pasti. Misalnya jumlah peserta suatu pertemuan, jumlah karyawan, dan lain sebagainya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kuantitas adalah banyaknya (benda dan sebagainya) jumlah (sesuatu). Pengertian Kuantitas menurut para ahli adalah sebagai berikut:

<sup>93</sup> M. Rawa El Amady. *Mengukur Kinerja Legislatif*. Yogyakarta: CV. Alif Gemilang Pressindo. 2014, hlm. 22

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Menurut Thompson (1990) kuantitas adalah kualitas sesuatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran.
- 2) Menurut Wungu & Brotoharsojo (2003), kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya.

Dari definisi kuantitas diatas, bisa disimpulkan bahwa kuantitas selalu berhubungan dengan jumlah. Kuantitas secara umum memiliki beberapa macam, diantaranya kuantitas penduduk, kuantitas kerja, dan kuantitas produk.

- 1) Tugas Kepemimpinan Petugas Haji:
  - a) Bekerja dengan orang lain
  - b) Bertanggungjawab & akuntabilitas
  - c) Menyeimbangkan pencapaian tujuan & prioritas
  - d) Harus berfikir secara analitis & konseptual
  - e) Mediator
  - f) Diplomat
  - g) Membuat keputusan
- 2) Adapun Peranan Petugas Haji yaitu:
  - a) Peran Hubungan antar perorangan dalam hal ini petugas berfungsi sebagai orang yang di contoh, untuk membangun kebersamaan dalam kloter, serta di harapkan sebagai tempat untuk berkonsultasi
  - b) Peran Informal sebagai monitor, penyebar informasi dan juru bicara
  - c) Peran Pembuat Keputusan, dalam hal ini petugas berfungsi pembuat keputusan.
- 3) Karakter Petugas Haji yaitu: Petugas Haji harus mempunyai Karakter sebagai berikut:
  - a) Selalu Mau Belajar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Berorientasi pada pelayanan, seorang petugas tidak dilayani tetapi melayani, dan dalam memberi pelayanan, seharusnya lebih berprinsip pada pelayanan yang baik.
- c) Membawa energy yang positif, setiap orang mempunyai energy dan semangat. Menggunakan energy yang positif didasarkan pada keikhlasan dan keinginan mendukung kesuksesan dalam pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan energy positif untuk membangun hubungan yang serasi. Seorang petugas harus dapat dan mau bekerja setiap saat dan dalam kondisi yang tidak ditentukan.
- d) Berakhlakul karimah
- e) Mengutamakan pelayanan
- f) Tidak boleh membedakan Jamaah
- g) Selalau menggunakan seragam petugas
- h) Mengutamakan tugas dari pada ibadah pribadi
- i) Menjadi sosok panutan.<sup>94</sup>

**c. Supervisi yang dilakukan**

Supervisi yang diperlukan meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan. Supervisi secara etimologis, supervisi berasal dari bahasa inggris supervision. Super berarti di atas, sedangkan vision berarti penglihatan atau melihat. Jika diartikan secara bebas, maka supervision dapat pula dimaknai sebagai melihat dari atas. Supervisi diartikan mengawasi orang lain yang dilakukan oleh orang yang memiliki jabatan tinggi ke orang yang memiliki jabatan rendah.

Supervisi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu, dalam bentuk pengawasan kepada Pembimbing dan PPIH dalam melaksanakan tugas melayani jamaah.<sup>95</sup>

Menurut analisis penulis pengawasan ini sangat perlu dilakukan karena berkaitan dengan pekerjaan Pembimbing dan PPIH dalam

<sup>94</sup> Dr. Achmad S. Ruky. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama. 2004, hlm. 158-159

<sup>95</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 21 Februari 2020, pukul 11.00 WIB

melakukan bimbingan kepada jamaah, sehingga jamaah merasa diperhatikan dan bisa menyampaikan saran langsung kepada petugas.

#### d. Kehadiran

Menurut Heriawanto (Faisla, 2006:26), pelaksanaan pengisian daftar hadir atau absensi secara manual (hanya berupa buku daftar hadir), akan menjadikan penghambat bagi organisasi untuk memantau kedisiplinan pegawai dalam hal ketepatan waktu kedatangan dan jam pulang pegawai dalam hal ketepatan waktu kedatangan dan jam pulang pegawai setiap hari.<sup>96</sup>

Tingkat kehadiran atau absensi adalah suatu kegiatan atau rutinitas yang dilakukan oleh pegawai untuk membuktikan dirinya hadir atau tidak hadir dalam bekerja disuatu instansi. Absensi ini berkaitan dengan dengan penerapan disiplin yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau institusi.<sup>97</sup>

Menurut analisis penulis kehadiran disini yaitu adanya komunikasi yang lancar antara jamaah dengan petugas yang bekerja melayani jamaah agar kegiatan yang sudah direncanakan dapat terlaksana dengan lancar juga nantinya.

#### e. Konservasi

Konservasi ialah suatu upaya pelestarian lingkungan akan tetapi masih memperhatikan manfaat yang bisa didapatkan pada saat itu dengan cara tetap mempertahankan suatu keberadaan setiap komponen-komponen lingkungan untuk pemanfaatan di masa yang akan datang.<sup>98</sup>

Konservasi memanfaatkan fasilitas yang sudah disiapkan oleh Kementerian Agama untuk pelaksanaan Haji jamaah. Supaya kegiatan Haji dapat berjalan dengan maksimal.<sup>99</sup>

<sup>96</sup> Heriawanto (Faisla, 2006:26)

<sup>97</sup> Wawancara dengan Asril, tanggal 21 Februari 2020, pukul 11.30 WIB

<sup>98</sup> Ibid 27

<sup>99</sup> Wawancara dengan Hakam, tanggal 21 Februari 2020, pukul 11.50 WIB

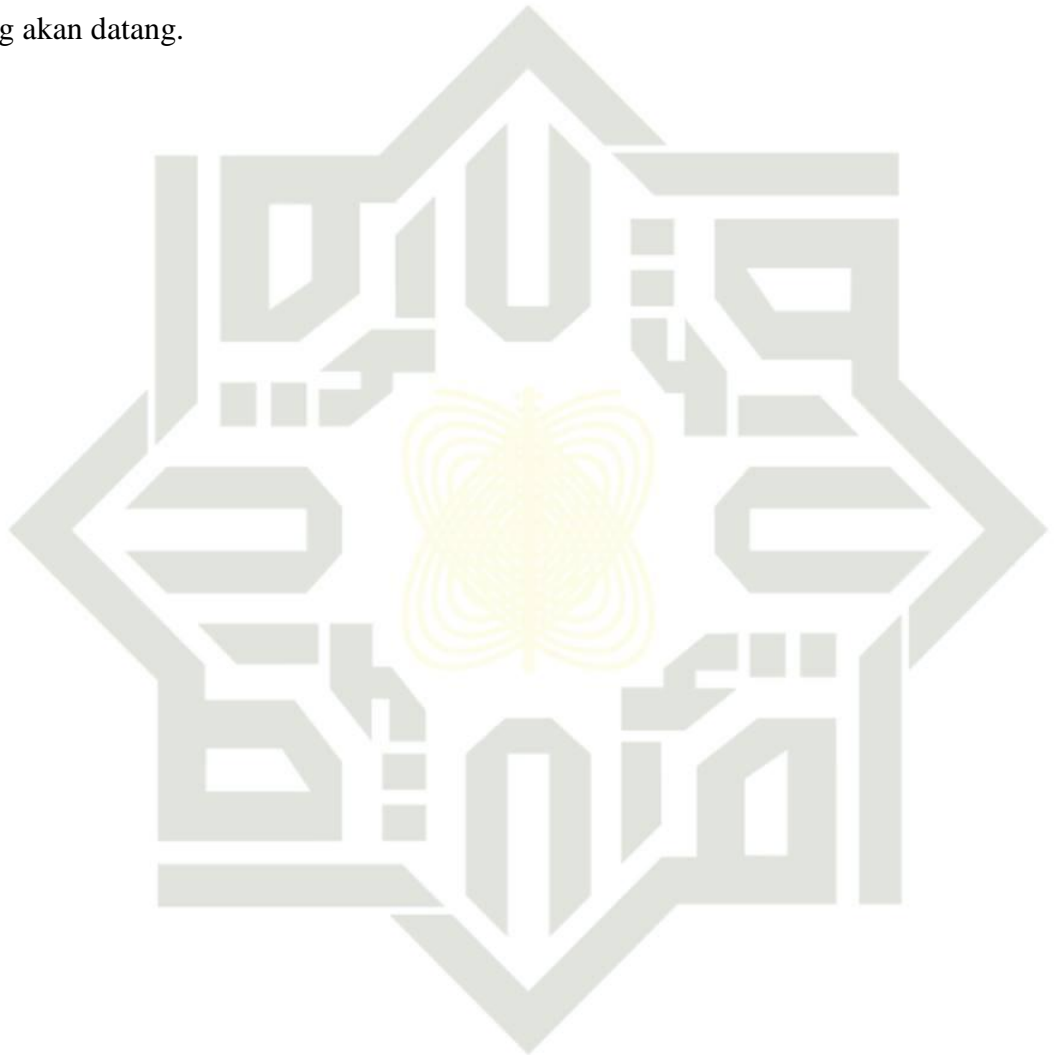
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut analisis penulis Kualitas, Kuantitas, Supervisi yang dilakukan, Kehadiran, dan Konservasi, ini cara yang mampu membantu untuk meningkatkan pelayanan kepada Jamaah, agar Jamaah mendapatkan pelayanan yang maksimal, akomodasi yang memuaskan, menjadi bahan perbaikan untuk keberangkatan di masa yang akan datang.



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.