

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 13 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER PASCA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TULUNGAGUNG (Studi Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung)

Qoriyatul Latifah¹⁾, Teguh Pramono²⁾, Imam Fachrudin³⁾

Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

**Email Korespondensi: goriarifa79@gmail.com*

Submitted: 15-01-2025 | Accepted: 21-05-2025 | Published: 24-05-2025

<p>Kata Kunci: <i>Implementasi Kebijakan, Ibadah Haji, Covid-19</i></p> <p>Keywords: : <i>Policy Implementation; Hajj; Covid-19</i></p>	<p>Abstrak Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasca Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan teori implementasi George C Edward III dimana keberhasilan suatu implementasi kebijakan ditinjau dari empat indikator yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknik Analisa data yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Display Data dan Penarikan Kesimpulan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan Penyelenggaraan Haji relative baik, temuan tersebut berdasarkan Komunikasi antara pegawai dengan berbagai pihak dan masyarakat berjalan baik. Sumber Daya telah memadai ditambah adanya Aplikasi Siskohat dan Haji Pintar sebagai penunjang pelayanan. Disposisi dalam komitmen pelayanan, pegawai memiliki profesionalisme dan tanggungjawab terhadap pekerjaannya. Adapun Struktur Birokrasi telah terstruktur bekerja dan bertanggung jawab sesuai SOP yang berlaku. Faktor penghambatnya adalah aturan Pemerintah Arab Saudi yang sering berubah dan dampak Pandemi Covid-19 mengakibatkan banyaknya jamaah haji meninggal dunia dan sakit permanen dan adanya solusi bagi ahli waris bisa menerima pelimpahan porsi.</p> <p>Abstract <i>This study aims to describe the implementation of the Regulation of the Minister of Religion Number 13 of 2021 concerning the Implementation of Regular Hajj Pilgrimage Post-Covid-19 Pandemic in Tulungagung Regency. This study uses the implementation theory of George C Edward III where the success of a policy implementation is reviewed from four indicators, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. This study uses a descriptive qualitative method with data collection using data analysis techniques, namely Data Collection, Data Reduction, Data Display and Conclusion Drawing. This study concludes that the Hajj Organization Service is relatively good, the findings are based on communication between</i></p>
---	--

employees and various parties and the community going well. Resources are adequate plus the Siskohat and Smart Hajj Applications as service support. Disposition in service commitment, employees have professionalism and responsibility for their work. The Bureaucratic Structure has been structured to work and be responsible according to the applicable SOP. The inhibiting factors are the Saudi Arabian Government's regulations which often change and the impact of the Covid-19 Pandemic which has resulted in many Hajj pilgrims dying and becoming permanently ill and there is a solution for heirs to be able to receive the transfer of portions.

PENDAHULUAN

Masa Pandemi memberikan banyak perubahan terhadap berbagai pola pelayanan dan dampaknya begitu terasa hingga beberapa tahun berikutnya. Namun dengan adanya Pandemi Covid-19 yang berlangsung mulai awal 2019 hingga akhir 2021 tersebut memberikan banyak dampak sehingga dianggap perlu adanya regulasi untuk memberikan payung hukum tehadap dampak dari peristiwa atau kejadian selama masa pandemi. Begitu juga dampaknya dalam proses Penyelenggaraan Haji Reguler., sehingga lahirlah Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur tentang Penyelenggaraah Ibadah Haji Reguler Pasca Pandemi Covid-19. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler Pasca Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tulungagung beserta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Agama tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi para pembaca untuk memahami Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler di kabupaten Tulungagung terutama Masyarakat memahami prosedur pendaftaran haji, persyaratan pembatalan haji dan pelimpahan haji. Serta memberikan kontribusi praktis bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung agar tujuan sebagai *good governance* dapat terwujud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari mengumpulkan mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Dengan teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara dan dokumentasi. Untuk penelitian Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 ini Lokasi penelitian utamanya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung pada Seksi

Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Adapun sumber data dan informannya adalah sumber data primer yaitu informan yang diwawancara sejumlah 7 (tujuh) orang terdiri dari 3 (tiga) orang dari bagian seksi Penyelenggaraan Haji Umrah dan 4 (empat) orang lainnya adalah jamaah haji kabupaten Tulungagung. Sedangkan sumber data sekundernya berasal dari sumber buku, arsip, dokumen resmi dan dokumen pribadi jamaah haji. Penelitian ini secara keseluruhan berlangsung kurang lebih selama 3 bulan. Adapun Analisis Data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan hasil yang diperoleh, dengan cara mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji regular pasca pandemi Covid-19 di Kabupaten Tulungagung ini memberikan payung hukum dari berbagai dampak yang timbul karena pandemi. Sebagaimana diketahui penelitian menggunakan teori Implementasi dari George C Edward III dimana ada 4 (empat) indikator yang menjadi acuan suatu implementasi yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Hasil dari penelitian ini tentang Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Komunikasi**

Menurut Edward III (Agustino:2008) Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila pembuat Keputusan sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan. Dan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi yang dilakukan oleh pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mulai transmisi, kejelasan informasi serta konsistensi dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan di Masyarakat.

Dari hasil wawancara diperoleh hasil bahwa semua unsur dalam komunikasi telah terpenuhi ini dapat dilihat dari media penghantaran informasi, media penyiaran dan Kerjasama dengan mitra penyelenggaraan haji yaitu penyuluhan agama bagian haji, KUA Kecamatan dan KBIHU telah berjalan baik. Adapun pada Kejelasan, seluruh kegiatan untuk jamaah haji mulai dari pengenalan manasik haji sepanjang

tahun, manasik haji KUA, manasik haji massal, mempersiapkan administrasi, kelengkapan dan memberikan pembekalan ilmu serta mempersiapkan Kesehatan jamaah haji lahir dan batin. Untuk konsistensi informasi, sebelum melaksanakan pembinaan kepada masyarakat khususnya jamaah haji seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah melaksanakan pembinaan dan koordinasi antar stakeholder lintas sektoral.

- **Sumber daya**

Dalam implementasi kebijakan publik faktor sumber daya merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi keberhasilan dari implementasi itu sendiri. Menurut (Edward III:2008) sumber daya terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya peralatan dan mesin serta sumber daya finansial.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sebanyak 6 (enam) orang jika dilihat dari kebutuhan analisis jabatan masih kurang 1 orang yaitu pengadministrasi informasi haji yang bertanggung jawab bagian penyuluhan haji dan menjawab pertanyaan melalui media sosial serta koordinasi untuk kegiatan besar. Dengan adanya keterbatasan tersebut sehingga Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah setiap ada kegiatan besar selalu melakukan kerjasama dan membuat panitia besar kegiatan pembinaan haji.

Untuk sumber daya peralatan dan mesin serta fasilitas penunjang telah dirasa cukup memadahi untuk menunjang pelayanan dalam melaksanakan Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pasca pandemi Covid-19. Dari hasil wawancara sumber daya finansial, untuk kegiatan manasik berasal dari PAOH dan BPIH yang dihitung dari jumlah jamaah haji yang masuk dalam list keberangkatan. Namun yang masih sering menjadi masalah adalah keterlambatan masuknya dana PAOH yang akan digunakan untuk kegiatan manasik haji. Dan masyarakat masih banyak yang bertanya mengapa saat pelunasan BPIH biaya untuk embarkasi Surabaya yang paling tinggi.

- **Dispositioni**

Dispositioni adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga tujuan dari kebijakan tersebut dapat terwujud. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil

secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementator) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilaksanakan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus melaksanakan kebijakan tersebut (Edward III, Agustino,2022)

Dari hasil wawancara dengan narasumber Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung diperoleh informasi bahwa:

“Dampak yang meluas dari Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang cukup meluas khususnya bagi jamaah haji yang sudah masuk list pemberangkatan haji tahun 2020, dampak ekonomi, dampak Kesehatan dan dampak psikologis. Beberapa jamaah haji mengajukan pembatalan porsi karena ada yang meninggal dunia dan sakit permanen. Sakit permanen ini kebanyakan stroke dan akumulasi paparan virus corona yang tidak 100% sembuh.”

Sedangkan untuk komitmen dan tanggung jawab di tanah air dari hasil wawancara diperoleh hasil bahwa komitmen dan tanggung jawab pegawai di tanah air, pelayanan di Makkah dan Madinah pada umumnya telah baik namun pelayanan di Armuzna sangat berbeda saat dipegang oleh Masharikh Arab Saudi, ketika jamaah haji koboi tidak resmi bisa masuk dan menunaikan ibadah haji ini mempengaruhi kualitas pelayanan di Arab Saudi. Dampaknya terasa bagi jamaah lainnya jatah transportasi dan tenda dari jamaah haji resmi diserobot oleh jamaah haji koboi.

Mendapatkan penghargaan dan pengakuan dari pimpinan merupakan kebahagian tersendiri bagi pegawai, dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tidak ada insentif dari kegiatan karena semua pegawai telah mendapatkan tunjangan kinerja berdasarkan gradenya dan pegawai mendapatkan uang lembur pada saat bekerja diluar jam kerja.

- **Struktur Birokrasi**

Aspek Struktur Birokrasi memiliki pengaruh yang besar implementasi kebijakan yaitu SOP dan fragmentasi. Pada Peraturan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler aturan ini dituangkan pada Bab II hingga BAB IV berisi kebijakan hingga pengawasan.

Dari hasil wawancara diperoleh informasi dengan bapak Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah didapatkan informasi bahwa Sistem Pengorganisasian Penyelenggaraan Ibadah Haji itu meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dan setiap pegawai mempunyai tugas, fungsi dan peran masing-masing sesuai dengan struktur yang ada di seksi kami dan mempertanggungjawabkan semua pekerjaannya kepada atasannya. Melaksanakan suatu peraturan pasti mengikuti dari atasan kita sesuai struktur organisasi kami di Kementerian Agama hingga sampai kepada Presiden. Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya tanggung jawab dari Kementerian Agama tetapi mengikuti aturan dari Pemerintah Arab Saudi sebagai tuan rumah. Jadi jika aturan setiap tahun berubah terutama untuk yang akan berangkat menunaikan ibadah haji karena Kementerian Agama menyesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi dan wajib dilaksanakan oleh semua negara yang warga negaranya akan menunaikan ibadah haji.

Untuk SOP pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP yang telah ditentukan. Ada 9 (Sembilan) SOP yang dilaksanakan yaitu:

1. SOP Pendaftaran Haji
2. SOP Pembatalan Haji
3. SOP Pelimpahan Porsi
4. SOP Pengurusan Paspor
5. SOP Penggabungan Suami Istri atau Anak Orang Tua
6. SOP Pendampingan Lansia
7. SOP Mutasi Antar Kota antar Provinsi
8. SOP Tunda Keberangkatan Haji
9. SOP Pelaporan Kegiatan Manasik Haji

- **Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung**

Setiap kebijakan pasti mempunyai komponen, penghambat dan pendukungnya demikian juga dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler ini. Jika diatas telah dipaparkan 4 (empat) komponen utama keberhasilan implementasi maka penulis juga akan memaparkan faktor penghambat dan faktor pendukungnya.

A. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat implementasi ini di Kabupaten Tulungagung adalah:

1. Aturan dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi sering berubah-ubah melihat situasi di negara tersebut;
2. Pelaksana Haji bukan hanya Kementerian Agama namun juga dari Kementerian dan dinas lain;
3. Pada saat pembukaan pertama pelaksanaan ibadah haji pasca pandemi Covid-19 banyak visa belum on;
4. Jamaah haji tetap melakukan pembayaran pelunasan BPIH walaupun ada penundaan pelaksanaan haji di tahun 2020;
5. Banyaknya visa yang belum *on* saat masuk embarkasi menyebabkan *open seat* pada saat pembukaan pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2022.
6. Hak Lansia yang terabaikan di tahun 2023 dimana tahun prioritas lansia namun hak nya untuk mendapatkan pendamping dari keluarga terabaikan dan tidak sesuai dengan amanat dari Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Pasal 27 ayat (1a) dimana disana menyebutkan bahwa Jamaah haji regular lanjut usia dapat didampingi 1 (satu) pendamping anak kandung atau menantu.

Sebenarnya pemerintah telah menyediakan petugas haji pendamping lansia, namun jika dilihat hari prosentase jumlah petugas pendamping jamaah haji lansia dengan jumlah haji regular lanjut usia sangat tidak mencukupi, sehingga menyebabkan banyaknya jamaah haji regular lanjut usia yang terlantar. Narasumber menegaskan bahwa jika pemerintah dalam membuat kebijakan melihat alternatif bahwa pendamping jamaah haji regular lanjut usia adalah keluarganya agar tidak perlu mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk merekrut petugas ramah lansia, dari wawancara peneliti dengan jamaah haji mereka menganggap program Tahun Haji Ramah Lansia gagal dan wajib untuk dievaluasi ulang.

7. Tes Kesehatan jamaah haji harus diperbaiki sistem pelayanannya, dengan melaksanakan sinkronisasi data dan keahaman informasi antara petugas di bagian SISKOHAT Kementerian Agama dengan SISKOHAT Kesehatan di Dinas Kesehatan atau Puskesmas.

8. Pada musim keberangkatan tahun 2022 dampak dari pandemi Covid-19 sangat terasa bagi pelaksanaan ibadah haji, karena pemerintah pemerintah Arab Saudi memberikan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah negara Indonesia dalam penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler untuk pemangkasan kuota haji menjadi 48% sesuai dengan jumlah kuota yang diijinkan oleh. Jamaah haji yang bisa berangkat adalah jamaah haji berusia dibawah 65 tahun, otomatis jamaah haji lansia yang sudah melakukan pelunasan masih menunggu lagi tahun depannya dengan kepastian yang belum menentu ditambah kendala kesehatan para lansia yang tidak bisa diprediksi, beban Kesehatan dan psikologis jamaah lansia ini menjadi tantangan bagi terlaksananya aturan yang wajib dilaksanakan Pelaksana kebijakan. Dan sejak ada pandemi Covid-19 jamaah haji yang berangkat haji adalah jamaah haji yang telah vaksinasi lengkap 1-2 ditambah vaksin booster, sedangkan ada jamaah haji yang tidak bisa menerima vaksinasi karena kesehatannya.

B. Faktor Pendukung

Adapun dari hasil wawancara dengan narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa faktor pendukung dari implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 di Kabupaten pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah pembagian tupoksi yang tepat pada pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sehingga dapat terlaksananya seluruh kegiatan dengan lebih efektif dan maksimal, hal ini ditandai dengan jamaah haji yang membutuhkan pelayanan bisa langsung memahami pegawai mana yang akan melayani kebutuhannya. Adanya komunikasi yang baik antara Pimpinan, pegawai, mitra layanan haji, *stakeholder* mendukung terlaksananya kebijakan ini serta ditunjang sumberdaya sarana prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pada tahun 2022 saat awal pelaksanaan kembali Pelaksanaan Ibadah Haji terjadi keterlambatan penerbitan visa, sehingga banyak jamaah haji yang sudah direncanakan masuk embarkasi namun visa nya belum jadi hal ini memicu *open seat* yang dikhawatirkan akan merugikan negara. Sehingga pada tahun 2023 untuk mengatasi masalah ini pemerintah Arab Saudi

mengeluarkan *Saudi Visa Bio* untuk memudahkan jamaah haji melaksanakan perekaman Visa secara mandiri. Dalam pelaksanaan di Kabupaten Tulungagung, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mengkoordinasi agar jamaah haji dikumpulkan oleh KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) masing-masing sesuai jadwal untuk melakukan perekaman Visa Bio dengan pengawasan dan arahan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.

Adanya kebijakan pelimpahan porsi ini adalah jawaban dari banyaknya jamaah haji yang meninggal dunia dan mengalami sakit permanen pasca pandemi Covid-19, sehingga jamaah tidak perlu membatalkan porsi hajinya namun bisa digantikan kepada ahli warisnya yaitu suami atau istrinya, anak kandungnya, dan saudara kandungnya dengan aturan dan persyaratan sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan sebelumnya maka dapat diambil beberapa Kesimpulan yaitu:

1. Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pasca pandemi covid di kabupaten Tulungagung dalam pelaksanaannya sudah relatif baik. Hal ini berdasarkan Komunikasi yang dilakukan pegawai dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji regular telah memenuhi seluruh aspek penyampaian informasi yang baik, kejelasan informasi yang diterima masyarakat dan jamaah haji serta konsistensi informasi. Ini dapat dilihat dari sebelum menginformasikan kepada masyarakat, secara berjenjang Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah mengadakan sosialisasi dan penyamaan persepsi pada pelaksana di KUA, Penyuluhan Agama di bagian pelayanan haji dan stakeholder lintas sektoral. Dalam penyelenggaraan pelayanan Haji reguler pada sumber daya peralatan dan mesin serta aplikasi pendukung telah mendukung secara baik dan lengkap. Pegawai juga memiliki profesionalisme dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, memiliki ketanggapan atas perubahan Implementasi Peraturan Menteri Agama dan Peraturan Direktur Jenderal Haji dan Umrah dimana

pegawai segera berkoordinasi dengan pimpinan agar tidak salah dalam mengambil keputusan. Pada Struktur Birokrasi sudah tersusun secara baik dan bagus, pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah juga sudah bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan SOP yang berlaku di Kementerian Agama.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung

Setiap pelaksanaan Implementasi pasti terdapat kendala yang terjadi baik itu dari eksternal maupun internal. Secara luas dampak dari Pandemi Covid-19 ini mempengaruhi Pelaksanaan Ibadah Haji di Indonesia bahkan di seluruh dunia dimana kebijakan dari Pemerintah Arab Saudi yang menghendaki tidak adanya Pelaksanaan Ibadah haji dengan mempertimbangkan masih merebaknya virus corona pada tahun 2020 di berbagai belahan dunia. Dibukanya kembali pelaksanaan ibadah haji tahun 2022 dengan pertimbangan Kesehatan jamaah haji pemerintah Arab Saudi juga memangkas kuota tinggal 48% jamaah haji yang berangkat haji dengan ketentuan yang usianya dibawah 65 tahun. Dengan adanya penundaan pelaksanaan ibadah haji tahun 2020-2021 banyak jamaah haji yang meninggal dan mengalami sakit permanen, sehingga adanya Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 ini mengakomodir adanya pelimpahan porsi ke ahli waris jamaah haji yang meninggal maupun yang sakit permanen. Adapun pada tahun 2022 kekacauan adanya keterlambatan visa haji yang belum jadi pada saat jamaah haji masuk embarkasi yang menyebabkan banyaknya *open seat*, sehingga pemerintah Arab Saudi di tahun 2023 mengeluarkan aplikasi Saudi Visa Bio dengan harapan visa haji bisa terbit dengan lancar.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Perlu ditambah jumlah pegawai sebanyak 1 (satu) orang Pengadministrasi Informasi Haji yang bertanggung jawab terhadap pemberian informasi kepada masyarakat terutama bertugas menjawab pertanyaan di media sosial.
2. Untuk mengakomodir hak lansia harus tetap diadakan pendampingan jamaah haji lanjut usia, sehingga jamaah haji merasa nyaman dalam melaksanakan ibadah haji karena yang mendampingi adalah keluarganya.

Fasilitas yang diberikan Kementerian Agama harus berbanding lurus dengan PMA dan Perdirjen Dengan segala perubahan yang disesuaikan dengan aturan haji dari Pemerintah Kerajaan Saudi agar Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah kita berikan.

REFERENSI

- Anggara Satya, 2012, *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya menciptakan Good Governance)*, CV. Pustaka Setia, Bandung
- Agustino Leo, PH.D, 2022, *Dasar-dasar Kebijakan Publik Edisi Revisi ke-2*, Bandung: Alfabeta,
- Burhan Bungin, 2007, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Kadji Yulianto, Prof.Dr.MSi, 2015, *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*, Penerbit, Gorontalo: UNC Press
- Lajnah Pentashis Mushaf Al Qur'an, Yayasan Penyelenggaraan Penerjemahan Al Qur'an Indonesia Kementerian Agama, 2018, *Al Qur'an Terjemah*, Solo: Tiga Serangkai Pustaka.
- Keputusan Dijen PHU No.60 Tahun 2018 tentang *Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler*.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 241 Tahun 2021 tentang *Standart Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler*.
- Nico A. Lumenta, *Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 2 No.4 (November 2001).
- Peraturan Menteri Agama No 13 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.
- Syamsir, Ahmad, 2020, *Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji di Kota Bandung*, Tesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sugiono, Prof.Dr, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa Beta