

# EFEKTIVITAS DIPLOMASI HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA INDONESIA PADA TAHUN 2020-2023

**Pebria Prakarsa Renta, Endah Trisnani,  
Hadidah Sallimi, Surwandono**  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
*prakarsa.renta.psc22@mail.umy.ac.id,  
endah.trisnani.psc22@mail.umy.ac.id,  
h.sallimi.psc22@mail.umy.ac.id,  
surwandono@umy.ac.id*

**Abstract:** This research aims to explain the effectiveness of Hajj diplomacy carried out by the Indonesian Ministry of Religion (KEMENAG) in resolving various problems of Indonesian Hajj pilgrims based on Law Number 8 of 2019 concerning the Implementation of the Hajj and Umrah Pilgrimage. This research uses the concept of Hajj Diplomacy. Based on the results of this research, it can be seen that the actions taken by the Indonesian Ministry of Religion in overcoming Hajj problems are quite significant as evidenced by several things, namely cooperation with Saudi Arabia to obtain additional quotas from other countries, the Minister of Religion ensuring the preparation of Hajj services in Saudi Arabia, the Ministry of Religion optimizing functions Head of the group and team leader in the process of carrying out the Hajj, the Ministry of Religion is developing a reporting system for the implementation of Android-based worship guidance and the Ministry of Religion will also field a team of Hajj Consultants. Therefore, through these results it can be concluded that the Hajj diplomacy carried out by the Indonesian Ministry of Religion in 2020-2023 has been quite effective as proven by being able to implement Law Number 8 of 2019 concerning the Implementation of the Hajj and Umrah Pilgrimage Article 29 paragraph (1) and (2).

**Keywords:** Hajj Diplomacy, Indonesian Ministry of Religion, Hajj Law, Hajj Pilgrimage, Indonesian Hajj Congregation

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai efektivitas diplomasi haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Indonesia (KEMENAG) dalam menyelesaikan berbagai permasalahan jemaah haji Indonesia yang berlandaskan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penelitian ini menggunakan konsep Diplomasi Haji. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dilihat bahwa tindakan yang dilakukan KEMENAG Indonesia

dalam mengatasi permasalahan haji cukup signifikan yang dibuktikan oleh beberapa hal, yaitu kerjasama dengan Arab Saudi untuk mendapatkan kuota tambahan dari negara lain, Menag memastikan persiapan layanan Haji di Arab Saudi, KEMENAG mengoptimalkan fungsi Ketua Rombongan dan Ketua Regu dalam proses pelaksanaan haji, KEMENAG mengembangkan sistem pelaporan pelaksanaan bimbingan ibadah berbasis android dan KEMENAG juga akan menurunkan tim Konsultan Ibadah Haji. Oleh karena itu, melalui hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa diplomasi haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Indonesia pada tahun 2020-2023 telah berlangsung cukup efektif dibuktikan dengan mampu mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 29 ayat (1) dan (2).

**Kata kunci:** Diplomasi Haji, Kementerian Agama Indonesia, Undang-Undang Haji, Ibadah Haji, Jemaah Haji Indonesia

*Article History: Received 22 April 2023, Revised: 15 May 2023, Accepted: 01 June 2023, Available online 30 June 2023*

## Pendahuluan

Haji merupakan ibadah yang menjadi salah satu rukun Islam setelah syahadat, sholat, zakat dan berpuasa. Mengerjakan ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat mulia dan terpuji. Nabi Muhammad mempunyai kesempatan untuk berhaji setiap tahun dan umrah berkali-kali. Namun, beliau hanya sekali melaksanakan ibadah haji (pada tahun kesepuluh Hijriyah) dan ibadah umrah 3 kali. Terdapat hadits Rasulullah SAW mengenai kewajiban haji yang harus segera dilaksanakan sebagai berikut, “Dari Ibnu Abbas, dari Nabi SAW bersabda: “Bersegeralah kamu melaksanakan haji (yakni haji yang wajib), sebab seorang di antara kamu tidak mengetahui halangan yang akan dihadapi. (HR. Ahmad)” (Farhanah, 2016).

Namun, dalam penyelenggaraan haji di Indonesia, calon jemaah haji tidak bisa langsung berangkat dengan segera begitu saja. Tentunya, terdapat beberapa proses yang harus dijalankan. Dalam proses pemberangkatan haji tersebut, tidak terlepas dari beberapa permasalahan dan tantangan, seperti antrean haji yang panjang, pelayanan haji, persiapan keberangkatan haji, dan fasilitas haji saat di Arab Saudi. Pelayanan jemaah haji bukan hanya sekedar kebutuhan jemaah, melainkan juga merupakan harga diri bangsa dan kewajiban negara kepada masyarakat. Maka, kepuasan jemaah menjadi sasaran strategis dalam pengelolaan pelaksanaan ibadah haji. Untuk mencapai sasaran stra-

tegis tersebut diperlukan suatu pelayanan yang baik agar masyarakat yang menerima dapat memperoleh kepuasan. Hal ini terdapat kaitan antara kualitas dan kepuasan masyarakat yang kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk memperoleh kepuasan dan menjalin ikatan yang kuat dengan lembaga pemerintahan. Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi calon jemaah haji adalah Kementerian Agama (Yuyun Yuningsih, 2022).

Kementerian Agama Republik Indonesia (KEMENAG) memiliki peran yang besar dalam proses persiapan keberangkatan calon jemaah haji. Jika dilihat dari tahun 2020-2023, terdapat beberapa isu yang mewarnai keberangkatan haji, terutama saat masa pandemi Covid-19 yang memberi dampak sangat besar dalam proses pemberangkatan haji. Terlebih lagi pemerintah Arab Saudi membatasi kuota haji pada masa pandemi Covid-19 (E. P Didik, 2022). Dari kekurangan pelayanan di tahun-tahun sebelumnya yang belum terselesaikan, KEMENAG harus melakukan berbagai solusi untuk menghadapi permasalahan haji pada masa Covid-19 dan pasca Covid-19. Di Indonesia, ibadah haji dan umrah sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang tersebut dapat menjadi landasan untuk KEMENAG mencari solusi dari berbagai permasalahan yang ada. KEMENAG melakukan berbagai upaya yang mencakup tentang diplomasi haji. Beberapa upaya yang telah dilakukan KEMENAG dalam mengatasi permasalahan haji, tentunya dapat dinilai efektivitasnya. Secara bahasa kata efektivitas berasal dari kata efek yang berarti akibat atau pengaruh. Kata efektif berarti ada pengaruh atau akibat dari sesuatu, membawa hasil, dan efektivitas itu sendiri berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan tentang suatu usaha atau tindakan. Dari beberapa pengertian efektivitas yang dikemukakan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar untuk menemukan bukti yang kuat agar dapat menyelesaikan masalah dan memberikan gambaran yang akurat (Kebudayaan, 2005).

Dalam penyelenggaraan haji di Indonesia tentunya terdapat beberapa permasalahan, hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa dalam suatu hal atau keputusan pasti akan ada tantangan. Permasalahan haji di Indonesia dapat dilihat dalam kurun waktu tahun 2020–2023. Pembinaan dalam penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi: pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, dan akomodasi, perlindungan meliputi keselamatan dan keamanan, perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah haji, serta penetapan biaya penyelenggaraan ibadah yang terjangkau oleh calon jemaah haji. Persentase terendah lainnya yang ditemukan pada bimbingan dan koordinasi senantiasa dilakukan dari mulai persiapan keberangkatan sampai dengan kembali ke Indonesia. Pada faktanya, sering ditemukan di lapangan bahwa bimbingan dan koordinasi yang dilakukan belum optimal, sehingga keberangkatan sering tertunda. Permasalahan lainnya yang ditemukan, yaitu pemerintah kurang melakukan pengecekan tentang kesiapan seluruh elemen, pendekatan kepada pemerintah Arab Saudi tidak optimal (yang berdampak menjadi banyak para jemaah yang gagal melaksanakan ibadah haji), kinerja penyelenggara ibadah haji sangat rendah. Pelayanan jemaah haji yang mendapat tanggapan positif ada pada perhatian dan pelayanan yang diberikan tidak selalu kaku berdasarkan prosedur tetapi mampu memberikan perhatian personal terhadap persoalan yang dihadapi oleh jemaah. Hal ini pada hakikatnya kualitas pelayanan menjadikan faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun organisasi (Abdal, 2021).

Pada tahun 2020, pandemi Covid-19 menyerang seluruh dunia. Hal ini tentunya berdampak pada proses haji di Arab Saudi. Sesuai Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 494/2020, pemerintah Indonesia yang diwakili Jenderal TNI (Purn) Fachrul Razi memastikan tidak memberangkatkan jemaah dalam penyelenggaraan ibadah haji 1441 H/2020 M., baik untuk jemaah haji reguler maupun haji khusus. Artinya, daftar absennya ibadah tahunan umat Islam justru semakin panjang. Kendati calon jemaah haji dari seluruh dunia tidak berangkat berhaji 1441 H/ 2020 M, namun pemerintah Arab Saudi tetap membuka layanan haji dengan jumlah terbatas dan serba ketat. Kemudian, karena terlalu ketat, kadang-kadang jemaah haji yang menunaikan ibadah haji tahun 1441 H/ 2020 M ada sebagian item keluar dari tata cara ibadah yang pernah disyariatkan oleh Nabi Muhammad SAW. Jumlah jemaah haji yang terpilih hanya berkisar 1.000 jemaah, akan tetapi jumlah jemaah haji tersebut bukan berasal dari Indonesia karena Indonesia tidak memberangkatkan haji pada tahun 2020 dan Arab Saudi melakukan pembatasan dengan hanya mengizinkan warga Arab Saudi saja atau warga asing yang tinggal di Arab Saudi, contohnya Faridah

Bakti Yahra, satu dari 13 warga Indonesia di Arab Saudi (di kota pantai Khobar, di timur Arab Saudi, 1.289 kilometer timur laut Mekkah), yang terpilih menunaikan haji pada masa pandemi Covid-19 dengan memenangkan undian haji secara daring (Kasman, 2020). Hal ini menjadi permasalahan yang mana membuat calon jemaah haji menunggu lebih lama lagi, di sisi lain, persiapan dari Indonesia juga sudah matang, salah satunya adalah 80% paspor calon jemaah haji juga selesai dicetak (Junianto Budi, 2020).

Kemudian, sejak Desember 2020, pemerintah melalui Kementerian Agama telah menyiapkan skema penyelenggaraan Ibadah Haji 2021, persiapan tersebut merupakan langkah antisipasi pada saat itu jika pandemi Covid-19 yang dihadapi oleh seluruh negara-negara di dunia berakhir dan pemerintah Arab Saudi mengeluarkan pengumuman tentang penyelenggaraan ibadah haji 2021. Skema yang dimaksud adalah pilihan-pilihan yang disusun pemerintah jika Pemerintah Arab Saudi memberikan izin jemaah calon haji melaksanakan ibadah haji ke tanah suci (Fahham, 2021). Namun, pada faktanya keberangkatan haji pada tahun 2021 dibatalkan melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 660 tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2021 (Savira Nur Aini, 2021). Pembatalan keberangkatan Haji pada tahun 2021 menunjukkan adanya permasalahan yang lebih banyak, yaitu antrean haji semakin panjang karena meningkatnya daftar calon haji, menumpuknya dana kelolaan haji di Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), manajemen skenario terkait antisipasi perkembangan pelaksanaan haji tahun berikutnya, dan pengelolaan pemberangkatan jemaah haji di tahun berikutnya (Indonesia, 2021). Selain itu, pembatalan haji pada saat itu juga menyebabkan permasalahan lainnya, seperti kekhawatiran calon jemaah haji yang sangat takut jika tidak bisa berangkat lagi pada saat itu karena usia akan selalu bertambah dan sudah menunggu bertahun-tahun lamanya.

Selanjutnya, setelah tertunda dua tahun akibat pandemi, pemberangkatan jemaah haji dari luar Arab Saudi pertama kali dibuka pada tahun 2022. Pada saat itu, Indonesia mendapat kuota 100.051 jemaah haji. Kepastian adanya informasi ini disampaikan pada pertengahan April 2022. Sementara, keberangkatan kloter pertama dijadwalkan pada awal Juni 2022. Sehingga, tidak banyak waktu yang tersedia bagi Dirjen Penye-

lenggaraan Ibadah Haji dan Umrah untuk melakukan persiapan. Terlebih lagi, pada Mei 2022, Pemerintah Arab Saudi menaikkan biaya *Masyair* dengan anggaran yang sangat signifikan, mencapai Rp1,5 triliun. Tetapi, beruntungnya adalah Ditjen PHU KEMENAG sudah lebih dini melakukan mitigasi. Persiapan dini tetap dilakukan meski Arab Saudi saat itu belum memberikan kepastian. Penyelenggaraan ibadah haji 2022 cukup berjalan lancar meskipun masih terdapat kekurangan.

Kemudian, pada tahun 2023, Direktur Bina Haji Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah KEMENAG, Arsad Hidayat memaparkan bahwa ada sejumlah tantangan dari permasalahan yang harus dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444 H/2023 M, diantaranya adalah pada tahun ini kuota haji Indonesia kembali normal, sebanyak 221 ribu jemaah. Kuota normal tentu jemaahnya padat, baik di akomodasi, transportasi atau di tempat ibadah. Kompleksitas permasalahan akan terjadi dan menjadi tantangan utama para petugas. Kedua, tahun ini sudah tidak ada pembatasan usia jemaah haji. Sehingga, jemaah 65 tahun ke atas atau yang masuk kategori lansia juga bisa berangkat. Pada tahun ini, setidaknya ada 64 ribu jemaah lanjut usia (lansia) yang akan melaksanakan ibadah haji. Ketiga, mempertahankan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) pada tahun 2022, IKJH masuk kategori sangat tinggi dengan indeks untuk pertama kalinya mencapai angka 90. Hal ini menjadi tantangan untuk dapat dipertahankan. Keempat, jemaah sekarang sangat kritis. Para jemaah memantau tingkah laku dan aktivitas sehari-hari para petugas haji. Jika petugas terkesan cuek atau tidak pernah memantau jemaah, maka ini akan jadi catatan tersendiri bagi jemaah, hal ini juga berkaitan dengan pada saat ini orang dengan mudah menyebarkan informasi atau video tentang permasalahannya melalui media sosial. Kelima, petugas harus mengerti teknologi, karena hampir semua layanan sudah menggunakan perangkat digital. Pada tahun 2023, semua laporan menggunakan aplikasi. Keenam, layanan ibadah haji di Mina. Dengan kuota normal, antrean jemaah di toilet akan memanjang. Selain itu, musim haji tahun ini bertepatan musim panas yang mana akan menjadi permasalahan jika petugas tidak memperhatikan jemaah untuk menjaga kesehatan (Khoeron, 2023).

Artikel ini menggunakan konsep diplomasi haji sebagai kerangka berpikir. Secara garis besar, diplomasi menjadi salah satu instrumen negara yang esensial dalam rangka mewujudkan

kepentingan nasional (Nurika, 2017). Terlebih, diplomasi dilakukan untuk meraih kepentingan-kepentingan negara yang berkaitan langsung dengan negara lain. Dalam penelitian ini, diplomasi yang ditinjau ialah diplomasi yang terjalin antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Arab Saudi, khususnya yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan ibadah haji.

Menurut G. R. Berridge, diplomasi pada dasarnya adalah kegiatan politik dan dengan sumber daya yang baik dan terampil, yang kemudian menjadi unsur utama dari kekuasaan. Tujuan utama dari diplomasi sendiri ialah untuk memungkinkan negara mengamankan tujuan kebijakan luar negeri mereka tanpa menggunakan kekerasan, propaganda, atau hukum. Oleh karena itu, diplomasi menurutnya terdiri dari komunikasi antara pejabat yang dirancang untuk mempromosikan kebijakan luar negeri baik melalui kesepakatan formal atau penyesuaian diam-diam (Yang, 2013).

Diplomasi dalam politik dunia mengacu pada proses komunikasi antara aktor internasional yang berusaha melalui negosiasi untuk menyelesaikan konflik singkat dari perang. Proses ini telah disempurnakan, dilembagakan, dan diprofesionalkan selama berabad-abad. Khususnya dalam kebijakan luar negeri, instrumen kebijakan, yang mungkin digunakan bersama dengan instrumen lain seperti kekuatan ekonomi atau militer, untuk memungkinkan aktor internasional mencapai tujuan kebijakannya (Walton, 2012).

Arab Saudi menjadi lokasi di mana masyarakat internasional melakukan perjalanan ibadah haji. Dalam hal ini, diperlukan diplomasi haji untuk memperlancar agenda haji dari masing-masing negara. Misalnya, diplomasi haji dilakukan kebijakan Arab Saudi berbeda dengan kebijakan negara lainnya, yang mana negara lain tersebut dapat mencoba menyelesaikannya melalui dialog. Komunikasi semacam ini merupakan salah satu cara bagi suatu negara untuk berbicara dengan negara lain agar tujuan hajinya dapat tercapai (Subandi, 2022).

Diplomasi dilakukan untuk membahas berbagai aspek. Misalnya, pemerintah menjalin hubungan sipil dengan keluarga kerajaan dan pemerintah Arab Saudi untuk membicarakan jadwal, transportasi, dan rencana kamp haji (Niu & Metwally, 2016). Namun, diplomasi haji antara Arab Saudi dan Indonesia pada umumnya membahas mengenai kuota dari Arab Saudi ke Indonesia. Kuota haji suatu negara dinilai sangat penting, dan

banyak negara menggunakan negosiasi untuk mencoba meningkatkan jumlah kuota Hal ini menunjukkan bahwa haji penting bagi negara secara keseluruhan (Subandi, 2022).

Arab Saudi di sisi lain juga menyadari pentingnya 'berbagi kekuasaan' dengan negara non-Arab, seperti Pakistan, Malaysia, Turki, Indonesia, dan Nigeria, di mana manajemen haji modern dapat berkembang dengan baik. Hal ini dikarenakan, sistem kuota baru tidak dapat ditegakkan tanpa negara-negara dengan administrasi haji yang terampil (R. Bianchi, 2004).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (J.Moleong, 2015). Sehingga, metode penelitian kualitatif pada penelitian ini berusaha untuk memberikan deskripsi tentang efektivitas diplomasi haji yang dilakukan oleh KEMENAG. Peneliti melakukan telaah pustaka pada sejumlah literatur yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti seperti buku, jurnal, artikel, media internet, dan sumber-sumber lain yang dapat dijadikan rujukan serta penulis melakukan wawancara dengan berbagai informan, yakni beberapa Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah serta peserta haji dari wilayah yang berbeda.

### **Upaya KEMENAG dalam Diplomasi Haji**

Dalam diplomasi haji, KEMENAG Indonesia melakukan berbagai upaya yang dibagi dua bagian besar, yakni: penambahan kuota haji Indonesia dan optimalisasi persiapan layanan haji di Arab Saudi. Permasalahan utama yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia ialah begitu lama dan panjangnya antrean jemaah haji. Untuk itu, pemerintah Indonesia melalui KEMENAG melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan keberlangsungan ibadah haji, salah satunya ialah dengan menambah jumlah kuota haji.

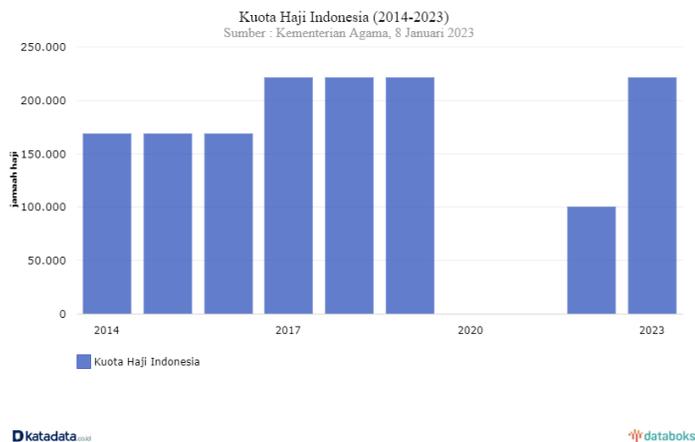
Upaya untuk menambah jumlah kuota haji telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia sejak *lobbying* pertama kepada pemerintah Arab Saudi pada tahun 2013. *Lobbying* ini dilakukan oleh Menteri Agama saat itu, Suryadharma Ali, kepada Organisasi Konferensi Islam (OKI) dengan meningkatkan jumlah jemaah haji dari 211 ribu menjadi 240 ribu (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2013). Namun, upaya pemerintah Indonesia pada *lobbying* pertama belum berhasil. Hal ini disebabkan karena masih dilakukannya renovasi Masjidil Haram pada saat itu (detikNews, 2013).

Pemerintah Indonesia terus melakukan *lobbying* maupun pertemuan bilateral dengan pemerintah Arab Saudi pada tahun-tahun selanjutnya. Misalnya, Presiden Joko Widodo terhitung secara langsung menemui Raja Arab Saudi pada tahun 2015 dan 2016 (bbc.com, 2015; Kompas.com, 2017). Presiden Joko Widodo juga melakukan pertemuan langsung dengan Pangeran Arab Saudi, pada bulan September tahun 2016 (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2016a). Seluruh pertemuan maupun lobi-lobi politik ini dilakukan dengan agenda utama yakni untuk menyampaikan permintaan penambahan kuota haji jemaah asal Indonesia.

Selain melakukan lobi politik dengan pemerintah Arab Saudi, presiden Joko Widodo juga melakukan pertemuan dengan pemerintah Filipina. Dalam hal ini, Presiden Joko Widodo meminta langsung kepada Presiden Filipina saat itu, Rodrigo Duterte, untuk mengalihkan sisa kuota haji Filipina kepada Indonesia (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2016b). Kemudian, pengalihan sisa kuota tersebut disetujui oleh pemerintah Filipina. Dengan demikian, Pemerintah Indonesia kemudian memberikan pemberitahuan mengenai pengalihan sisa kuota tersebut kepada pemerintah Arab Saudi.

Kunjungan Raja Arab Saudi, Salman bin Abdulaziz al-Saud, pada tahun 2017 lalu menandai disetujuinya penambahan kuota jemaah haji asal Indonesia. Pemerintah Arab Saudi memberikan

penambahan kuota sebesar 10.000 anggota jemaah haji (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2017). Jumlah kuota jemaah haji asal Indonesia digambarkan melalui grafik di bawah.



Gambar 1. Kuota Haji Indonesia (2014-2023)

Sumber: (databoks.com, 2023; Humas, 2023)

Terhitung sejak 2017, Indonesia telah berhasil mengekspansi jumlah kuota untuk jemaah haji, yang mulanya berjumlah 168.000 jemaah menjadi 221.000 jemaah haji. Selama tiga tahun terakhir, pemerintah Indonesia masih mencoba untuk melakukan penambahan kuota jemaah haji.

Hal ini ditandai dengan terus dilakukannya lobi politik oleh Menteri Agama Indonesia. Pada tahun 2020, Fachrul Razi, Menag Indonesia, menemui Dubes Arab Saudi untuk Indonesia Essam bin Abed Al-Thaqafi. Kemudian, pelaksanaan ibadah haji tidak dilakukan pada tahun-tahun berikutnya, dikarenakan pandemi COVID-19. Setelah ibadah haji kembali dilaksanakan, pada tahun 2023, Yaqut Cholil Qoumas, Menag Indonesia menemui Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi, Tawfiq F Al Rabiah.

Sama seperti tahun-tahun sebelumnya, Pemerintah Indonesia mencoba untuk kembali mendapatkan sisa kuota haji dari negara lain sebagai kuota tambahan jemaah asal Indonesia.

Selain itu, penambahan kuota haji juga sejalan dengan Visi 2030 milik Arab Saudi, yang mencanangkan peningkatan jumlah kapasitas kuota haji hingga lima juta orang. Besarnya jumlah peminat maupun penduduk asal Indonesia yang melakukan ibadah haji menjadi salah satu aspek yang mendukung tambahan kuota jemaah untuk Indonesia. Dalam hal ini, Indonesia melalui KEMENAG menyatakan bahwa Indonesia mendapatkan posisi prioritas untuk mendapatkan kuota jemaah (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023b).

KEMENAG melakukan berbagai upaya untuk mengoptimisasi persiapan layanan haji yang berlangsung di Arab Saudi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab KEMENAG pada pelaksanaan ibadah haji. Penelitian ini menemukan setidaknya terdapat tiga upaya yang dilakukan oleh KEMENAG dalam rangka mengoptimisasi pelayanan haji, yakni pengecekan kondisi lapangan, maksimalisasi fungsi Ketua Rombongan, Regu, maupun tim Konsultan Ibadah Haji, serta pengembangan sistem pelaporan bimbingan ibadah haji.

Optimalisasi persiapan layanan haji yang pertama secara cukup konsisten telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Setidaknya dalam tiga tahun terakhir, penelitian ini menemukan bahwa pemerintah melalui KEMENAG selalu mengirimkan perwakilan untuk meninjau langsung persiapan dari pelayanan haji di Arab Saudi (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022, 2023a; Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2021).

Selain memiliki tujuan utama untuk melakukan pengecekan kondisi lapangan dalam konteks kesiapan layanan, baik transportasi, katering, sampai akomodasi, dalam hal ini Menag juga melakukan berbagai pertemuan dengan Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi. Pertemuan-pertemuan ini tidak hanya membahas penyelenggaraan haji maupun umrah, namun juga membahas kerja sama lebih lanjut pada bidang manasik haji maupun penyuluhan (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2021).

KEMENAG aktif dalam melakukan sosialisasi kepada ketua regu dan ketua rombongan pada setiap tahunnya di

berbagai daerah. Hal ini untuk mengoptimalisasi kualitas yang diberikan kepada jemaah haji mengingat permasalahan haji sangat banyak sehingga harus diatasi sedikit demi sedikit. Optimalisasi persiapan layanan haji yang kedua dilakukan oleh KEMENAG dengan memaksimalkan fungsi ketua rombongan dan ketua regu dalam proses pelaksanaan ibadah haji. Arsyad Hidayat, Kasubdit Bimbingan Jemaah KEMENAG, menekankan bahwa peningkatan layanan dilakukan melalui pemantapan manasik haji kepada jemaah yang berjumlah 12–45 orang dengan memberdayakan perangkat Regu dan Rombongan (Liputan6.com, 2019).

Tidak hanya itu, setelah ibadah haji juga diadakan inovasi. Dalam inovasi ini akan terlihat terdapat peningkatan atau harus mencari solusi yang lebih banyak lagi untuk permasalahan yang meningkat. Tetapi, ternyata permasalahan haji dalam 3 tahun terakhir menurun meskipun masih terdapat sedikit permasalahan haji. Hal ini sejalan dengan fakta lapangan salah satu Pembimbing Haji di Kota Bengkulu.

“Permasalahan haji memang masih banyak. Akan tetapi, ini juga tergantung dengan progress kerja dari pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk mengurangi permasalahan yang ada. Untuk KEMENAG tentunya melakukan sosialisasi kepada ketua regu/ ketua rombongan pada setiap tahunnya sebelum keberangkatan haji. Dalam sosialisasi tersebut, ketua regu atau ketua rombongan lebih serius untuk melakukan sosialisasi karena ingin bekerja sama pemberangkatan haji tersebut sukses. Kemudian, setelah jemaah haji kembali ke Indonesia, setiap tahunnya juga diadakan inovasi peningkatan berdasarkan hasil evaluasi. Hal ini saya katakan juga merupakan usaha yang cukup baik, karena sudah dievaluasi lalu diadakan inovasi. Hal ini tentunya lebih dapat mensukseskan keberangkatan haji di tahun berikutnya. Kalau kita lihat dalam 3 tahun terakhir, ada peningkatan dalam pemberangkatan haji ini, seperti kurangnya keluhan dari jemaah haji, seperti pelayanan haji sebelum berangkat dan layanan saat di Arab Saudi. Kemudian, untuk ibadah haji khusus, kami bisa mendaftar hanya sehari dan sudah dipastikan berangkat. Bengkulu mendapat 13 kuota ibadah haji khusus tanpa antrian pada tahun ini” (SA, Wawancara, 16 Mei 2023).

Hal selaras juga disampaikan oleh Informan I Pembimbing Haji dan Umroh D dari Kota Pontianak yang dihubungi melalui

wawancara oleh penulis. Menurutnya, dalam pelaksanaan ibadah haji setiap tahunnya, terdapat dua lokasi yang dipersiapkan dengan matang, yaitu Indonesia dan Arab Saudi. Dalam hal ini, KEMENAG membagi petugas haji menjadi dua kelompok, yakni petugas non kloter, yang memiliki tugas langsung di Arab Saudi. Petugas non kloter merupakan petugas yang diberangkatkan terlebih dahulu sebelum pelaksanaan ibadah haji.

Lebih lanjut lagi, petugas non kloter inilah yang mempersiapkan kebutuhan jemaah, khususnya demi kelancaran pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, seperti persiapan hotel maupun penginapan, catering, transportasi, termasuk persiapan di Armina (Arafah, Muzdalifah dan Mina). Untuk membantu pelaksanaan ibadah haji pula, KEMENAG juga menurunkan Petugas Haji Kloter, yang mana merupakan petugas yang diberangkatkan bersama dengan jemaah haji sesuai dengan kloter masing-masing.

Sosialisasi maupun persiapan secara matang juga dilakukan oleh KEMENAG, khususnya kepada para petugas ibadah haji, dilakukan jauh-jauh hari sebelum dilaksanakannya ibadah haji. Selain itu, dalam tiga tahun terakhir telah dilakukan berbagai inovasi dan juga pembaharuan dalam rangka optimalisasi persiapan ibadah haji. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Informan I Pembimbing Haji dan Umroh D:

“Selalu diadakan pembaruan maupun peningkatan skill daripada petugas, supaya jemaah merasa terlayani dengan baik. Buktinya dari tahun ke tahun, keluhan dari jemaah semakin berkurang. Adapun pembaruan yang dilakukan di tanah suci, pelaksanaan haji yang dulu, selama sebulan, yaitu ketika jemaah berada di kota Mekkah, untuk makan jemaah mencari masing-masing. Ada yang masak, ada yang ke restoran. Tapi dalam tiga atau dua tahun terakhir hingga pada tahun yang terakhir, semuanya sudah ditanggung oleh pemerintah, yang merupakan penyelenggara ibadah haji. Artinya pemerintah sudah menyiapkan dana untuk itu, sehingga jemaah tinggal mentaati jadwal yang ada, dan sehingga para jemaah merasa terlayani dengan baik.” (D, Wawancara, 29 April 2023).

Selain itu, KEMENAG juga membentuk dan menurunkan tim konsultan ibadah haji. Pembentukan tim konsultan haji

menjadi salah satu inovasi yang diusung oleh KEMENAG, khususnya sebagai upaya untuk mengintensifkan layanan ibadah (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2018). Tim konsultan haji yang ditempatkan pada tiap-tiap kloter bertugas dalam melakukan kegiatan konsultasi, edukasi, maupun visitasi jemaah haji Indonesia selama berada di Arab Saudi. Secara terperinci, kegiatan ini mencakup perencanaan, penyiapan, pelaksanaan, pengembangan, evaluasi dan pelaporan kegiatan bimbingan (Hamid, 2020).

Optimalisasi lebih lanjut dan terbaru yang dilakukan oleh KEMENAG ialah dengan meluncurkan sistem pelaporan pelaksanaan bimbingan ibadah berbasis android. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan tugas maupun kinerja dari petugas pembimbing ibadah haji saat berada di Arab Saudi. Pelaporan berbasis android ini akan mempermudah sekaligus mempercepat laporan dari petugas pembimbing pada kloter kepada Daerah Kerja (Daker) (Liputan6.com, 2019).

Dari beberapa upaya yang dilakukan KEMENAG dan bekerja sama dengan ketua regu dan ketua rombongan serta pihak lainnya. Upaya tersebut juga perlu diukur dari pengalaman yang dirasakan oleh jemaah haji. Menurut salah satu jemaah haji dari Bengkulu yang telah melakukan haji lebih dari satu kali, pelayanan haji sebelum berangkat dan di Arab Saudi sangat mengalami peningkatan, khususnya di tahun 2023 ini sudah berjalan dengan sangat baik.

“Saya berangkat haji sudah 2 kali, akan tetapi jika ke Arab Saudi sudah 3 kali karena satunya umrah. Pada berangkat tahun 2015, saya sempat merasakan kekurangan layanan di Arab Saudi seperti di satu hari sebelum pemberangkatan saya masih tidak tahu siapa teman kamar saya nanti. Kemudian, makanannya menurut saya kurang enak walaupun kita tetap harus menerima memakan apa saja di tanah suci. Akan tetapi, dari kedua kekurangan yang saya rasakan pribadi tadi, ini sangat berbeda ketiga saya berangkat lagi ke tanah suci pada tahun 2023. Alhamdulillah pada tahun 2023 saya dapat berangkat 2 kali ke tanah suci, satunya umrah melalui Travel Agency dan satunya lagi alhamdulillah saya diberi kesempatan untuk haji lagi.

Pengalaman yang saya rasakan sangat senang. Sebelum berangkat, kami rutin manasik haji. Saat manasik, memang dijelaskan sangat jelas. Pelayanan pun sangat baik, kami punya Group di aplikasi WhatsApp, hal ini memudahkan kami jika lupa materi manasik tadi dapat dipelajari di rumah. Selain itu, fasilitas memang sangat baik, kami juga diberi buku panduan doa untuk dihafalkan di rumah sebelum berangkat ke tanah suci. Selanjutnya, saat di tanah suci, jadwal kami juga sudah tersusun rapi. Alhamdulillah tidak ada permasalahan. Bus saya juga datang cepat, walau pernah terlambat tetapi hanya 15 menit dan itu wajar saja menurut saya. Untuk makanannya, makanan saat itu sangat enak yang mana kami memang tinggal di hotel bintang 5. Pelayanan haji pun sangat bagus, hotel kami berada persis di depan Masjidil Haram. Jadi, berangkat pada saat itu rasanya sangat istimewa karena sangat senang kembali ke tanah suci dan pelayanan sebelum berangkat ke tanah suci serta di tanah suci sangat baik, sehingga kembali ke Indonesia pun dengan hati yang senang.” (MRM, Wawancara, 17 Mei 2023).

### **Efektivitas Diplomasi Haji KEMENAG Indonesia**

Pada kenyataannya, sulit sekali untuk merinci apa yang dimaksud dengan efektivitas dalam suatu organisasi atau lembaga. Definisi efektivitas dalam suatu organisasi atau lembaga memiliki arti yang berbeda-beda bagi setiap orang tergantung pada kerangka acuan yang dipakai. Efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah dilakukan oleh organisasi atau lembaga, dengan tercapai tujuannya maka organisasi atau lembaga tersebut sudah berjalan dengan efektif. Katz dan Kahn berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi atau lembaga dengan segala cara (Streers, 1985). Pada bagian ini, penulis ingin melakukan pengukuran terhadap efektivitas diplomasi haji yang dilakukan oleh KEMENAG. Pelaksanaan haji di Indonesia masih diwarnai oleh beberapa masalah seperti permasalahan *waiting list*, akomodasi dan transportasi hingga gagalnya keberangkatan sejumlah calon jemaah. Untuk mengatasi semua permasalahan tersebut, KEMENAG melakukan berbagai cara agar pelaksanaan haji Indonesia berjalan dengan lancar, sehingga dapat dinilai efektif.

Berbagai permasalahan penyelenggaraan haji tentunya dapat diselesaikan dengan berlandaskan Undang-Undang sebagai dasar hukum, hal itu karena jika terdapat fakta lapangan yang tidak sesuai, maka KEMENAG dapat melakukan introspeksi diri dan berbenah untuk menjadi lebih baik dan kembali

membuat Undang-Undang tersebut agar dapat diimplementasikan dengan baik. KEMENAG RI sebagai lembaga yang dipercaya pemerintah memiliki kewajiban untuk mewujudkan tujuan dan menyelesaikan permasalahan penyelenggaraan ibadah haji yang tertuang dalam Pasal 29 ayat (1) dan (2) UU No.8 Tahun 2019 yang berbunyi: (1) Presiden menetapkan Menteri sebagai amirulhaji; dan (2) Amirulhaji bertugas memimpin misi Haji Indonesia dan melaksanakan tugas diplomasi haji di Arab Saudi selama musim haji.

Jika dianalisis, beberapa tindakan yang dilakukan KEMENAG cukup efektif. Misalnya pada permasalahan kuota jemaah haji. Permasalahan kuota jemaah haji di Indonesia adalah persoalan banyaknya *waiting list* jemaah haji yang mengharuskan para calon jemaah haji menunggu dalam waktu yang panjang untuk melaksanakan ibadah haji, serta antrean calon jemaah haji yang menjadi terus meningkat. Dalam permasalahan ini, peran pemerintah Indonesia sangat dibutuhkan. Pemerintah Indonesia perlu melaksanakan diplomasi atau negosiasi kepada Pemerintah Arab Saudi untuk meningkatkan kuota jemaah haji asal Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama dengan Arab Saudi untuk mendapatkan kuota tambahan dari negara Filipina pada tahun 2017 silam. Kemudian, di tahun-tahun berikutnya KEMENAG gencar melakukan diplomasi haji agar mendapatkan kuota tambahan. Bukti dari kerjasama lainnya adalah keberadaan MoU penyelenggaraan ibadah haji Indonesia ditahun yang berbeda-beda.

Pada tanggal 8 Januari 2023 delegasi Indonesia bersama Kerajaan Arab Saudi telah melakukan penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) di Jeddah. Dalam MoU tersebut, pelaksanaan ibadah Haji 1444 H/2023 M. kuota haji Indonesia kembali normal dengan penambahan dua kali lipat dari jumlah sebelumnya, menjadi 221.000 jemaah. Penambahan kuota jemaah haji ini diharapkan mampu mengurangi *waiting list*, khususnya pelayanan pelaksanaan haji yang sempat tertunda saat pandemi COVID-19 berlangsung (DPRRI, 2023).

Pemerintah melalui KEMENAG terus menerus melakukan upaya diplomasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Hal ini dibuktikan dengan KEMENAG mengirim perwakilannya ke Arab Saudi untuk memastikan persiapan layanan haji. Pada tahun 2022, Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas ditunjuk sebagai Amirul Haji untuk memimpin

delegasi misi haji di Arab Saudi. Pembentukan dan pemberangkatan *Amirul Hajj*, bertujuan membantu memberikan masukan kepada pemerintah dalam mengelola dan menata manajemen penyelenggaraan ibadah haji, khususnya yang berkaitan dengan tugas dan fungsi (Kurniawan, 2022). Ditahun 2023 Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas kembali bertolak ke Arab Saudi untuk memastikan persiapan layanan jemaah haji, pasalnya ini menjadi penyelenggaraan ibadah haji dengan kuota normal yang pertama setelah pandemi Covid-19. Salah satu fokus utama yang diperhatikan oleh Menag adalah layanan ramah lansia (Andrios, 2023).

Untuk mendukung suksesnya penyelenggaraan ibadah haji, KEMENAG memaksimalkan fungsi ketua rombongan dan ketua regu. Ketua rombongan dan ketua regu memiliki peran yang sangat penting dan dibutuhkan. Peran ketua rombongan dan ketua regu merupakan langkah strategi untuk memberdayakan jemaah haji dalam menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Ketua rombongan dan ketua regu harus mampu memahami bagaimana cara untuk meningkatkan layanan yang berkualitas terhadap jemaah haji, dengan diadakannya pelatihan dan pemantapan untuk ketua rombongan dan ketua regu pada pelayanan umum seperti pendaftaran, transportasi dan akomodasi. Kemudian pada pelayanan kesehatan seperti proses pemeriksaan kesehatan awal sebelum keberangkatan, sesampainya di Tanah Suci hingga sampai kembali di Indonesia. Demikian pula pelayanan bimbingan ibadah, seperti pemahaman seputar fiqh, sejarah, Qur'an dan Hadist dan seputar manasik haji atau tatacara perhajian (Tina, 2022). Kemudian, KEMENAG mengembangkan sistem pelaporan pelaksanaan bimbingan ibadah berbasis android. Penggunaan pelaporan berbasis android ini merupakan salah satu bentuk preventif dari KEMENAG untuk memonitoring penyelenggaraan ibadah haji khusus saat pra-pemberangkatan, masa operasional haji sampai dengan pasca kepulangan.

Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas fasilitas layanan bimbingan ibadah bagi jemaah haji, KEMENAG menurunkan tim Konsultan Ibadah Haji. Pada tahun 2020, jumlah konsultan ibadah sebanyak 35 orang yang dibagi kedalam tiga wilayah kerja, yakni di Madinah, Makkah, dan Bandara Jeddah. Konsultan ibadah haji bertugas untuk memastikan manasik seluruh jemaah haji Indonesia berlangsung dengan baik dan

benar. Tim Konsultan Ibadah dan Tim Kesehatan gencar melakukan visitasi dan edukasi kepada jemaah haji Indonesia yang sudah berada di Arab Saudi. Visitasi dan edukasi yang dilakukan oleh tim ini sangat penting bagi jemaah haji, sebab jemaah bisa mendapatkan pembinaan dan diberi bekal mendalam terkait ibadah haji.

Kerja keras Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) ini dibayar dengan kepuasan jemaah haji. Badan Pusat Statistik (BPS) pada 19 Desember 2022 merilis hasil survei Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) 1443 H/2022 M. Berdasarkan survei BPS, IKJH 1443 H/2022 M mencapai 90,45 poin atau masuk kategori sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survei BPS, kenaikan IKJH terjadi di semua daerah kerja. Dibanding survei tahun 2019, kenaikan indeks kepuasan dapat dilihat dari tabel berikut.

Lokasi	2019	2020
Madinah	86,44	89,42
Makkah	87,89	91,57
Armuzna	82,57	89,64
Bandara	87,94	91,28

Sumber: (Sani, 2022).

Tabel 1. Peningkatan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Tahun


2019-2020

Survei ini merupakan kategori sangat memuaskan dengan indeks di atas 90 yang pertama kali dalam 11 kali pelaksanaan

survei IKJH oleh BPS yang dilakukan sejak 2010. Menag menyampaikan apresiasinya kepada seluruh jemaah haji Indonesia, khususnya mereka yang berangkat pada 1443 H/2022 M. Menurut Menag Yaqut Cholil Qoumas, survei ini bisa didapat karena kesediaan para jemaah untuk mengisi instrumen yang disiapkan oleh BPS.

Badan Pusat Statistik (BPS) juga melakukan survei pada aspek layanan di Arafah, muzdalifah dan Mina (Armuz) dan fase luar Armuz. Survei pada aspek layanan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah haji Indonesia pada setiap jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia dan ingin mendapatkan masukan dari jemaah haji terkait apa saja yang perlu dibenahi dalam penyelenggaraan haji ditahun-tahun berikutnya (Bona, 2022). Berdasarkan Survei BPS pada Tahun 2019-2020, hasilnya menunjukkan aspek layanan di wilayah Armuz dan fase luar Armuz terjadi kenaikan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Indikator	Armuz		Luar Armuz	
	2019	2020	2019	2020
Layanan Transportasi	80,37	91,54		
Layanan Katering	84,48	90,08	87,72	91,72
Layanan Tenda	76,92	87,91		
Layanan Bus antar Kota			87,35	91,93
Layanan Petugas			87,06	90,32
Layanan Bus Shalawat			88,05	90,76
Layanan Ibadah			87,77	90,31
Hotel			87,21	89,35
Umum/Lainnya			85,41	89,73

Sumber: (Sani, 2022).

Gambar 2. Peningkatan Indeks Kepuasan Layanan Jemaah Haji

Capaian ini membuat bahagia pemerintah tetapi juga menjadi tugas berat bagi Kementerian Agama dan stakeholders

terkait untuk bisa mempertahankannya (Khoeron, 2023). Sehingga dapat dikatakan, upaya diplomasi dan upaya lainnya yang dilakukan KEMENAG untuk memperlancar ibadah haji Indonesia dapat dikatakan efektif. Akan tetapi, meskipun capaian tersebut menunjukkan kategori sangat memuaskan berdasarkan kesediaan para calon jemaah haji yang mengisi survei BPS, tentunya masih terdapat kekurangan, seperti biaya haji yang cukup tinggi dan kelayakan biaya yang proporsional dengan layanan yang diterima jemaah. Selain itu, isu visa mujamalah cukup mewarnai haji 2022. Visa mujamalah merupakan visa undangan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Artinya visa Haji *Mujamalah* telah resmi masuk dalam UU. Namun, permasalahannya adalah cukup banyak jemaah yang batal berangkat dan itu berdampak besar ke Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) (Sani, 2022).

### **Kesimpulan**

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji. KEMENAG RI sebagai lembaga yang dipercaya pemerintah berkewajiban untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan Ibadah Haji. Namun, pelaksanaan penyelenggaraan haji memiliki beberapa permasalahan yang tentunya menjadi perhatian. KEMENAG melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji Indonesia. Hasilnya, diplomasi haji yang dilakukan oleh KEMENAG dinilai cukup efektif karena dibuktikan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444 H/2023 M, kuota haji Indonesia kembali normal, sebanyak 221 ribu jemaah. Kemudian untuk mendukung suksesnya penyelenggaraan ibadah haji, Kemenag memaksimalkan fungsi ketua rombongan dan ketua regu, menurunkan tim konsultan ibadah haji untuk memastikan para jemaah melakukan manasik secara baik dan benar. Kemudian, mengembangkan sistem pelaporan pelaksanaan bimbingan ibadah berbasis android yang bertujuan untuk mempermudah sekaligus mempercepat laporan dari petugas pembimbing. Melihat efektivitas KEMENAG dalam pelayanan ibadah haji dibuktikan dengan Indeks kepuasan dari jemaah “sangat memuaskan”, hal ini menunjukkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Indoneisa mulai membaik.

## Daftar Rujukan

- Abdal. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggara Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Volume 2, Number 1, 6.
- Andrios, B. (2023, March 11). Bertolak ke Saudi, Menag Cek Persiapan Layanan Haji 1444 H. Retrieved April 30, 2023, from Kemenag: <https://kemenag.go.id/pers-rilis/bertolak-ke-saudi-menag-cek-persiapan-layanan-haji-1444-h-y3xbys>
- bbc.com. (2015). Jokowi bertemu Raja Salman, kuota haji RI ditambah. Bbc.Com. [https://www.bbc.com/indonesia/berita\\_indonesia/2015/09/15\\_0913\\_indonesia\\_kuota\\_haji](https://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/09/15_0913_indonesia_kuota_haji)
- Bona, M. F. (2022, Desember 19). BPS Rilis Hasil Survei Indeks Kepuasan Jemaah Haji, Ini Hasilnya . Retrieved from Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/news/1010047-/bps-rilis-hasil-survei-indeks-kepuasan-jemaah-haji-ini-hasilnya>
- databoks.com. (2023). Kuota Haji Indonesia (2014-2023). Databoks.Com. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/09/kuota-haji-indonesia-kembali-normal-pada-2023>
- detikNews. (2013). Masjidil Haram Direnovasi, Tahun Ini Tak Ada Penambahan Kuota Haji. DetikNews. <https://news-detik.com/berita/d-2222739/masjidil-haram-direnovasi-tahun-ini-tak-ada-penambahan-kuota-haji>
- DPRRI. (2023, January 11). Penambahan Kuota Jemaah Haji untuk Indonesia Mampu Mengurai Daftar Tunggu Haji. Retrieved April 30, 2023, from <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/42713/t/Penambahan+Kuota+Jemaah+Haji+untuk+Indonesia+Mampu+Mengurai+Daftar+Tunggu+Haji>
- Fahham, A. M. (2021). Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Info

Singkat, Volume 23, Number 10, 14.

Hamid, N. (2020). Buku Manajemen Haji dan Umroh refensi 2 (W. Hasyim (ed.)). Semesta Aksara.

Humas. (2023, January 8). Menag: Tahun 2023 Kuota Haji 221 Ribu, Tidak Ada Pembatasan Usia. 10 Januari. <https://setkab.go.id/menag-tahun-2023-kuota-haji-221-ribu-tidak-ada-pembatasan-usia/>

Indonesia, C. (2021, June 4). Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210604115052-31-250569/3-dampak-pembatalan-pemberangkatan-jemaah-haji-2021>

Junianto Budi, Y. O. (2020, May 15). Retrieved from Imigrasi.go.id: <https://www.imigrasi.go.id/id/2020/05/15/80-persen-paspor-jemaah-calon-haji-telah-selesai-dicetak/>

Kasman, S. (2020). Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 di Tengah Pandemi Virus Corona. *Jurnal Kajian Haji, Umrah, dan Keislaman*, Volume 1, Number 1, 42.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2013). Menag Desak OKI Revisi Kuota Haji Indonesia. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/nasional/menag-desak-oki-revisi-kuota-haji-indonesia-5d83fk>

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2017). Menag: Indonesia Dapat Tambahan Kuota 10.000 Orang. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/nasional/menag-indonesia-dapat-tambahan-kuota-10000-orang-wueki6>

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). Bertemu Menteri Saudi, Menag Bahas Kesiapan Penyelenggaraan Haji. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/bertemu-menteri-saudi-menag-bahas-kesiapan-penyelenggaraan-haji-cyvofp>

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023a). Bertolak ke Saudi, Menag Cek Persiapan Layanan Haji 1444 H.

- Kementerian Agama Republik Indonesia.  
<https://kemenag.go.id/pers-rilis/bertolak-ke-saudi-menag-cek-persiapan-layanan-haji-1444-h-y3xbys>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023b). Menag: Indonesia Prioritas Dapat Tambahan Kuota Jemaah. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/menag-indonesia-prioritas-dapat-tambahan-kuota-jemaah-yaixc7>
- Khoeron, M. (2023, January 5). Retrieved from Kementerian Agama Republik Indonesia: <https://haji.kemenag.go.id/v4/kilas-balik-2022-perdana-indeks-kepuasan-jemaah-haji-capai-90>
- Kurniawan. (2022, June 16). Menag Yaqut Pimpin Delegasi Amirul Hajj 1443 H. Retrieved April 30, 2023, from Kemenag: <https://www.kemenag.go.id/pers-rilis/menag-yaqut-pimpin-delegasi-amirul-hajj-1443-h-5cm1p3>
- Kompas.com. (2017). Lobi Presiden Jokowi dan Investasi Arab Saudi. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2017/01/13/18235161/NaN>
- Liputan6.com. (2019, June 26). Langkah Kemenag Perbaiki Layanan Bimbingan Ibadah Jemaah Haji. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/Islami/read/3999037/langkah-kemenag-perbaiki-layanan-bimbingan-ibadah-jemaah-haji>
- Niu, S., & Metwally, G. (2016). Hajj and Its Impact on International Relations. *Journal of Middle Eastern and Islamic Studies (in Asia)*, 10(4), 39–65.  
<https://doi.org/10.1080/19370679.2016.12023292>
- Nurika, R. R. (2017). Peran Globalisasi di Balik Munculnya Tantangan Baru Bagi Diplomasi di Era Kontemporer. *Jurnal Sosial Politik*, 3(1), 126.  
<https://doi.org/10.22219/sospol.v3i1.4404>
- R. Bianchi, R. (2004). *Guests of God: Pilgrimage and Politics in the Islamic World*. Oxford University Press.

- Sani, M. R. (2022, August 30). Retrieved from Kemenag.go.id: <https://kemenag.go.id/nasional/haji-2022-banyak-diapresiasi-dirjen-phu-perlu-evaluasi-untuk-lebih-baik-lagi-m1j4cw>
- Savira Nur Aini, I. F. (2021). Agenda Setting Kebijakan Penyelenggaraan Haji dan Umroh Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Volume 3, Number 3, 7.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2016a). Bertemu Presiden Jokowi, Pangeran Mohammed bin Salman Sampaikan Keinginan Saudi lakukan Mega Investasi ke Indonesia. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/bertemu-presiden-jokowi-pangeran-mohammed-bin-salman-sampaikan-keinginan-saudi-lakukan-mega-investasi-ke-indonesia/>
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2016b). Setelah 177 WNI, Presiden Duterte Janji Selesaikan 700 Jemaah Haji Indonesia Yang Juga Gunakan Kuota Filipina. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/setelah-177-wni-presiden-duterte-janji-selesaikan-700-jemaah-haji-indonesia-yang-juga-gunakan-kuota-filipina/>
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2018). Siaran Pers Kemenag: 10 Inovasi Penyelenggaraan Haji 1439H/2018M. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. [https://www.setneg.go.id/baca/index/siaran\\_pers\\_kemenag\\_10\\_inovasi\\_penyelenggaraan\\_haji\\_1439h\\_2018m](https://www.setneg.go.id/baca/index/siaran_pers_kemenag_10_inovasi_penyelenggaraan_haji_1439h_2018m)
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2021). Menag RI Bertemu Menteri Haji Arab Saudi Bahas Umrah Bagi Jemaah Indonesia. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/menag-ri-bertemu-menteri-haji-arab-saudi-bahas-umrah-bagi-jemaah-indonesia/>
- Streers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Subandi, D. (2022). *The Role of the Governments of Indonesia*

and Saudi Arabia in Organizing the Hajj Pilgrimage 2015 – 2021. *Journal of Strategic and Global Studies*, 5(1).  
<https://doi.org/10.7454/jsgs.v5i1.1106>

Tina. (2022, June 5). Karu dan Karom Berperan Penting Dalam Ibadah Haji. Retrieved April 30, 2023, from Kalsel Kemenag:  
<https://kalsel.kemenag.go.id/berita/562502/KaKankemenag-Karu-dan-Karom-Berperan-Penting-Dalam-Ibadah-Haji>

Walton, C. D. (2012). A Review of “The Globalization of World Politics: An Introduction to International Relations.” In *Comparative Strategy* (8th ed., Vol. 31, Issue 5). OUP Oxford. <https://doi.org/10.1080/01495933.2012.731976>

Yang, J. (2013). *China’s diplomacy: Theory and practice*. In *China’s Diplomacy: Theory and Practice*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1142/U013>