

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profile Dan Sejarah Asrama Haji Donohudan

Asrama haji mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, sebab asrama haji sebagai sarana akomodasi kesiapan pemberangkatan calon/jemaah haji, proses custom, immigration, and quarantine (COQ). Asrama haji berfungsi mempersiapkan atau memulihkan kondisi fisik dan mental calon/jemaah haji yang akan menghadapi perjalanan ibadah haji yang dirasa cukup panjang dan melelahkan. Asrama haji bisa disebut juga dengan embarkasi pada saat pemberangkatan calon/jemaah haji, disebut dengan deberkasi pada saat pemulangan jemaah haji menuju daerah masing-masing.

Asrama haji pertama di Indonesia didirikan pada tahun 1974, yaitu Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Kemudian dibangunlah asrama haji di beberapa kota salah satunya di Boyolali, yaitu Asrama Haji Donohudan. Asrama Haji Donohudan (AHD) luas lahan + 8,7 ha dengan kapasitas 2.408 orang yang berlokasi di Jl. Raya Ngemplak Donohudan Kabupaten Boyolali. Asrama Haji Donohudan dibangun oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Tahun Anggaran 1996/1997 dengan tujuan sebagai tempat penampungan sementara pemberangkatan dan pemulangan calon/jemaah haji pada saat operasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji.¹

Diluar musim haji Asrama Haji Donohudan bisa digunakan untuk kepentingan atau urusa lain selagi tidak bertentangan dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Asrama Haji Donohudan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 28 Februari 1997. Mulai difungsikan untuk pemberangkatan dan pemulangan calon/jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah Haji tahun 1997. Asrama Haji Donohudan sampai saat ini telah melalui proses pengembangan sarana dan prasarana secara bertahap, serta meningkatkan pelayanan keraha yang lebih baik untuk calon/jemaah haji. Embarkasi Asrama Haji Donohudan (SOC) melayani calon/jemaah haji dari dua Provinsi, yaitu Provinsi Jawa Tengah

¹ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 3.

dan Daerah Istimewa Yogyakarta melalui penerbangan Bandara Adi Sumarmo.

2. Letak Geografis Asrama Haji Donohudan

Asrama Haji Donohudan berlokasi di Jalan Raya Ngemplak Donohudan, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Disebut dengan Embarkasi Solo sebab letak Asrama haji ini berada di Kota Solo atau Surakarta berada pada wilayah Jawa Tengah. Lebih jelasnya, koordinat dengan batas wilayah pada sebelah utara yang berbatasan langsung Kabupaten Karanganyar, Sebelah Selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Sukoharjo, dan Sebelah Barat berbatasan langsung dengan Colomadu, Karanganyar, dan Kabupaten Boyolali.²

3. Visi Dan Misi Asrama Haji Donohudan

Asrama Haji Donohudan mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut ini:³

a. Visi

“Terwujudnya Asrama Haji yang mandiri, rapi dan memiliki kualitas dalam melayani calon Jemaah haji atau jemaah haji dan masyarakat umum.”

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan baik fasilitas, sarana dan prasarana, serta Sumber Daya Manusia.
- 2) Menciptakan suasana yang kondusif, aman, damai, nyaman dan tercipta ukhuwah yang bisa dirasakan oleh pengguna jasa.
- 3) Meningkatkan inova kinerja pengurus dan karyawan dalam rangka meningkatkan pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat.

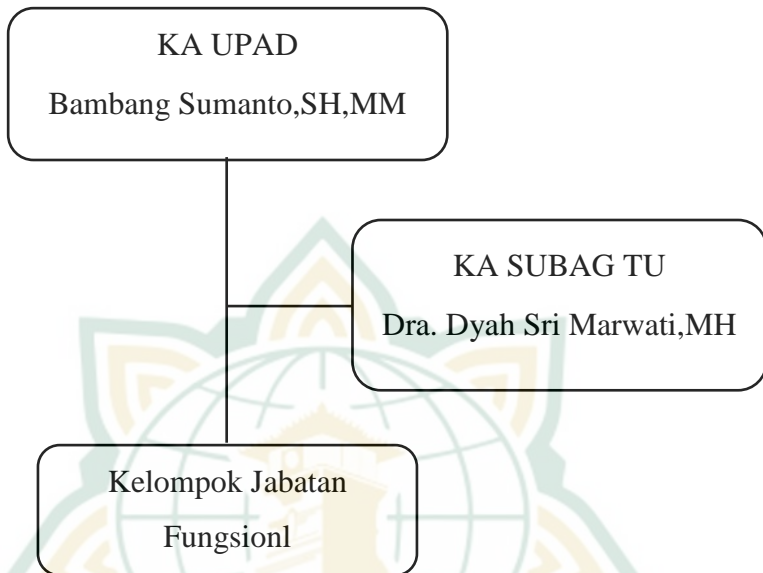
4. Struktur Asrama Haji Donohudan

Unit Pengelolaan Asrama Haji Donohudan berkekuatan personal dengan 18 orang, 2 orang struktural, 14 orang staff, dan 2 orang PHL. Berikut ini merupakan Struktur Unit Pengelolaan Asrama Haji Donohudan:

² Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 3.

³ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 4.

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Unit Pengelolaan Asrama Haji Donohudan.⁴



Dasar : Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 32 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.⁵

5. Tujuan Pembangunan Asrama Haji Donohudan

Adapun tujuan pembangunan Asrama Haji Donohudan, sebagai berikut.⁶

a. Saat Musim Haji

Sebagai tempat penampungan sementara pada masa pemberangkatan dan masa pemulangan calon jemaah haji atau jemaah haji pada waktu oprasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji.

b. Diluar Musim Haji

1. Sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan keagamaan, khususnya memperingati hari-hari besar Islam.
2. Sebagai tempat praktik manasik haji bagi Calon jemaah haji/ Umroh dan anak sekolah/madrasah seperti PAUD, TK, SD/MI, SMP, dan SMA.

⁴ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 2.

⁵ <https://peraturan.bpk.go.id/Details/206514/pergub-prov-jawa-tengah-no-32-tahun-2018>

⁶ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 3.

3. Sebagai tempat pelaksanaan diklat, kegiatan ilmiah, kepariwisataan dan kegiatan lain yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun swasta yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

6. Tugas pokok dan fungsi Asrama Haji Donohudan

Adapun tugas pokok dan fungsi Asrama Haji Donohudan, sebagai berikut:⁷

a. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah 32 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah. Unit Pengelolaan Asrama Donohudan mempunyai tugas melaksanakan tugas teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang tertentu Badan di bidang pengelolaan Asrama Donohudan.

b. Fungsi

1. Menyiapkan penyusunan rencana teknis operasional di bidang promosi, pelayanan, sarana dan prasarana Asrama Donohudan.
2. Menyiapkan pengoordinasian pelaksanaan teknis operasional di bidang promosi, pelayanan, sarana dan prasarana Asrama Donohudan.
3. Menyiapkan pemberdayaan dan optimalisasi aset asrama Donohudan melalui promosi dan kerja sama dengan pihak ketiga untuk menunjang pendapatan asli daerah; Pengelolaan Ketatausahaan.
4. Menyiapkan pelayanan terhadap penyelenggaraan haji.
5. Menyiapkan pengelolaan sarana prasarana asrama Donohudan.
6. Menyiapkan fasilitasi pengelolaan dan pemanfaatan asrama Donohudan.
7. Menyiapkan evaluasi dan pelaporan di bidang promosi, pelayanan, sarana dan prasarana Asrama Donohudan.
8. Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

7. Sarana Dan Prasaranan Asrama Haji Donohudan

Adapun beberapa fasilitas utama ataupun fasilitas pendukung Asrama haji Donohudan yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sebagai berikut:⁸

⁷ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 1.

a. Saranan Ibadah

Asrama Haji Donohudan memiliki sarana ibadah berupa masjid, masjid ini mempunyai nama Masjid Al-Mabrur yang dapat digunakan untuk umum. Masjid Al-Mabrur dapat menampung kurang lebih 1200 jemaah, oleh karena dijadikan tempat beribadah calon jemaah haji yang menginap di Asrama Haji sehari sebelum keberangkatan Jemaah haji ke Tanah Suci. Masjid Al-Mabrur mempunyai luas 508 m² yang dilengkapi tempat wudhu seluas 133,3 m².⁹

b. Gedung Serbaguna

a) Gedung Jeddah

Gedung jeddah terdiri dari 2 lantai dengan 1.755m², lantai 1 merupakan aula dengan kapasitas seribu kusi yang biasanya digunakan untuk menerima kedatangan calon jemaah haji yang datang dari daerah asal pada pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2022 gedung jeddah juga digunakan untuk screening/tes kesehatan jemaah haji yang sudah selesai melaksanakan kegiatan haji dari Madinah/Makkah dari Badara Adi Sumarmo pada masa pandemi covid. Sedangkan di lantai 2 merupakan ruangan-ruangan yang biasanya digunakan untuk kantor oprasional disetiap bidang/bagian dari satgas PPIH(Panitia Penyelenggara Ibadah Haji).¹⁰

c. Gedung Muzdalifah

Gedung muzdalifah terdiri dari 1 lantai yang berupa aula dengan luas gedung 1.165 m². Gedung muzdalifah memiliki kapasitas 900 sampai 1000 kursi. Gedung ini biasanya digunakan untuk pelepasan atau pemberangkatan calon/jemaah haji ke bandara untuk diterbangkan ke Tanah Suci. Gedung muzdalifah juga digunakan untuk penerimaan jemaah haji dari bandara ke Asrama Haji sesudah melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci dan pelepasan atau penyerahan jemaah haji untuk kembali ke daerah masing-masing.¹¹

⁸ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 4.

⁹ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 9.

¹⁰ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 7.

¹¹ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 6.

d. Gedung Arafah

Gedung arafah terdiri dari 1 lantai dengan luas 400 m². Pada musim haji gedung arafah biasanya digunakan untuk tempat berjualan perlengkapan haji, oleh-oleh, atau kebutuhan calon jemaah haji. Sedangkan dilaur musim haji, gedung arafah digunakan sebagai tempat pameran atau usaha kecil oleh warga sekitar asrama haji.¹²

e. Gedung Pemandokan

1) Gedung Makkah

Gedung makkah terdiri dari 3 lantai dengan luas 15.974 m² yang dapat menampung 380 calon/jemaah haji disetiap lantainya. Pada setiap lantai di gedung makkah mempunyai fasilitas yang sama berupa 38 kamar ber-AC dengan 380 bed dan 79 kamar mandi, serta dilengkapi dengan mushola, ruang makan, dan 3 buah lift disetiap lantai. Lantai 1 digedung makkah terdapat fasilitas tambahan yaitu front office.¹³

2) Gedung Madinah

Gedung madinah terdiri dari 3 lantai dengan luas 15.974 m² disetiap lantainya. Lantai 1 mempunyai fasilitas 40 kamar VIP dengan kapasitas 80 orang dan 40 kamar mandi, serta dilengkapi dengan ruang rapat VIP, ruang makan VIP, lobby, Ruang tunggu VIP, dan 3 buah lift. Sedangkan di lantai 2 dan 3 mempunyai fasilitas 38 kamar ber-AC dan 79 kamar mandi dengan kapasitas 380 orang/bed dilengkapi dengan mushola dan ruang makan disetiap lantai.¹⁴

3) Gedung Shafa

Gedung shafa terdiri dari 2 lantai dengan luas 572 m² yang dapat menampung 27 orang disetiap lantainya. Gedung shafa mempunyai fasilitas berupa 8 kamar ber-AC dengan 27 bed dan 9 kamar mandi, serta dilengkapi dengan lobby dan ruang rapat disetiap lantai.¹⁵

f. Poliklinik

Poliklinik terletak ini terletak dibagian belakang gedung jeddah, klinik kesehatan ini digunakan pada saat oprasional pelaksanaan ibdah haji. Poliklinik ini masih satu

¹² Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 9.

¹³ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 8.

¹⁴ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 7.

¹⁵ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 8.

gedung dengan gedung jeddah, sebab sesuai dengan ketentuannya calon/jemaah haji yang akan diberangkatkan ke Tanah Suci harus dalam keadaan sehat melalui pemeriksaan kesehatan tersebut. Tidak hanya itu, jemaah haji yang sudah selesai melaksanakan ibadah haji juga harus melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum masuk ke gedung muzdalifah untuk diserahkan ke daerah masing-masing. Poliklinik atau klinik kesehatan ini berada dalam/ dibawah koordinasi Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.¹⁶

g. Dapur Umum

Dapur umum mempunyai 2 lantai, lantai 1 digunakan untuk menyiapkan dan memasak makanan untuk calon/jemaah haji. Sedangkan lantai 2 digunakan sebagai penginapan para pekerja bagian dapur umum.¹⁷

h. Fasilitas Umum

Fasilitas umum yang ada pada pelaksanaan operasional pemberangkatan ibadah haji disediakan oleh panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) untuk calon/jemaah haji. Fasilitas tersebut berkerjasama dengan lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan penyediaan loket penukaran uang rial, operator jasa telekomunikasi, fotografi, serta perlengkapan yang berkaitan dengan keperluan calon/jemaah haji.

i. Fasilitas Pendukung

Asrama Haji Donohudan memiliki fasilitas pendukung seperti gedung sekretariat UPT Asrama Haji Donohudan, Icon Asrama Haji Donohudan, garasi mobil, Gudang, instalasi air bersih, dan tempat untuk Laundry. Asrama haji donohudan juga mempunyai fasilitas manasik haji dimana biasanya digunakan untuk pelatihan manasik haji anak-anak sekolah atau calon/jemaah haji didaerah tersebut.¹⁸

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Gambaran Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo

Pada hakikatnya penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan, pelayanan,

¹⁶ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 10.

¹⁷ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 10.

¹⁸ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 11.

dan perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji bersifat massal dan berlangsung dengan jangka waktu yang sangat terbatas dalam penyelenggaraan ibadah haji dibutuhkan manajemen yang baik dan administrasi yang sepadan. Oleh karena itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No. 8 Pada Tahun 2019 dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi, serta pelaporan ibadah haji.

Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) merupakan petugas yang diangkat dan ditetapkan oleh pemerintah untuk menjalankan tugas sebagai pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta melakukan pengendalian dan koordinasi pelaksanaan operasional ibadah haji. Dari 13 embarkasi di Indonesia, Embarkasi Solo (SOC) berlokasi di Kabupaten Boyolali sebagai tempat pelayanan pemberangkatan dan kedatangan calon/Jemaah haji meliputi wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) dibentuk sebagai pelaksana operasional penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi/Deberkasi Solo, yang terdiri dari 23 orang dengan dasar surat Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Tahun 1443 H/2022 M. Kemudian Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menetapkan Satuan Tugas (Satgas) PPIH sebanyak 200 orang dengan dasar Surat Keputusan Nomor 663 Tahun 2022 Tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (Satgas PPIH) Embarkasi Solo Tahun 1443 H/2022 M pada masa pemberangkatan untuk membantu pelaksanaan operasional pemberangkatan calon/Jemaah haji.

Sedangkan pada masa pelaksanaan operasional pemulangan Jemaah haji, Satgas yang membantu PPIH dipilih sesuai dengan Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 820 Tahun 2022 tentang Penetapan Satuan Tugas Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 1443 H/2022 M pada masa pemulangan Jemaah haji sebanyak 150 orang.

a. Tugas dan Sasaran

- 1) Tujuan PPIH selaku penyelenggara operasional ibadah haji adalah sebagai berikut:¹⁹

¹⁹ Dokumen Laporan Embarkasi Solo Tahun 2022

- 2) Memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap jemaah haji sehingga terwujud kemudahan bagi jemaah dalam melakukan perjalanan ibadah haji.
 - 3) Memberikan perlindungan keberangkatan, kesehatan dan keamanan jemaah serta asuransi jiwa.
 - 4) Sasaran yang ingin dicapai dalam mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas kepada calon jemaah haji Embarkasi Solo sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku terwujud dalam indikator sebagai berikut ini:
 - a) Calon jemaah haji merasa nyaman selama keberangkatannya sebagai tamu Allah menuju tanah suci.
 - b) Jemaah lebih lancar dalam menjalankan rukun, syarat maupun sunahsunah haji.
- b. Waktu Pelaksanaan
- Waktu pelaksanaan oprasional penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Haji Donohudan terbagi menjadi dua, yaitu Masa Pemberangkatan dan Masa Pemulanga, sebagai berikut:²⁰
- 1) Masa Pemberangkatan

Berikut ini merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PPIH pada Masa Pemberangkatan Jemaah haji di Asrama Haji Donohudan:

 - a) Kedatangan calon/Jemaah haji dari daerah masing-masing di Embarkasi Solo
 - b) Upacara penyambutan kedatangan calon/Jemaah haji di Gedung Jeddah
 - c) Pemeriksaan kesehatan calon/Jemaah haji di Poliklinik
 - d) Calon/Jemaah haji diarahkan menuju penginapan di Gedung Makkah/madinah
 - e) Calon/Jemaah haji diberikan pembinaan oleh petugas yang diwalikan oleh karom/karu dan pemberian gelang identitas monel diruang pembinaan, serta pembagian paspor dan living cost digedung penginapan Jemaah haji.
 - f) Sebelum prosesi pelepasan calon/Jemaah haji, petugas sudah melakukan pemeriksaan barang

²⁰ Dokumen Laporan Embarkasi Solo Tahun 2022

- bawaan menggunakan X-Ray dan pemeriksaan dokumen calon/Jemaah haji.
- g) Prosesi pelepasan pemberangkatan calon/Jemaah haji yang dilaksanakan di Gedung Muzdalifah, kemudian pemberangkatan calon/Jemaah haji menuju Bandara Adi Sumarmo menggunakan bus.
 - h) Penerimaan kedatangan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan dari masing-masing daeran dimulai pada tanggal 03 Juni s.d. 02 Juli 2022 sesuai dengan Jadwal di Aula Gedung Jeddah Lantai 1.
 - i) Pemberangkatan calon jemaah Heji dan Embarkasi ke tanah suci pada tanggal 04 Juni s d 03 Juli 2022 sesuai jadwal.
- 2) Masa Pemulangan
- Berikut ini merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PPIH pada Masa Pemberangkatan Jemaah haji di Asrama Haji Donohudan:²¹
- 3) Jemaah haji dari Tanah Suci tiba di Bandara Adi Sumarmo, menuju Deberkasi di Asrama Haji Donohudan menggunakan Bus.
 - 4) Kedatangan Jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Gedung Muzdalifah.
 - 5) Pemeriksaan kesehatan Jemaah haji di Gedung Muzdalifah oleh bidang kesehatan PPIH Embarkasi Solo.
 - 6) Kegiatan upacara penyambutan kedatangan Jemaah haji sekaligus serah terima Jemaah haji dari PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) Embarkasi Solo kepada petugas daerah masing-masing.
 - 7) Penjemputan Jemaah haji menuju daerah masing-masing.
- c. Kepanitian
- Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 1443 H/2022 M terdiri dari:

²¹ Dokumen Laporan Embarkasi Solo Tahun 2022

Tabel 4.1 Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 2022.²²

No.	Nama	Keterangan
1)	Ganjar Pranowo	Pengarah
2)	Musta'in Ahmad	Ketua
3)	Masmin Afif	Wakil Ketua I
4)	Imam Masykur	Wakil Ketua II
5)	Ahyani	Sekretaris
6)	Nadhif	Wakil Sekretaris I
7)	Ahmadi	Wakil Sekretaris II
8)	Hamdani	Kabid Penerimaan dan Pemberangkatan
9)	Basori Alwi	Wakabid Penerimaan dan Pemberangkatan
10)	Faishal Hanif	Kabid Dokume
11)	Agus Nur Bidianto	Wakabid Dokumen
12)	Fitriyanto	Kabid Pembinaan Jemaah Haji
13)	Dony Aldise Harahap	Kabid Perbekalan
14)	Sukamdi	Wakabid Perbekalan
15)	Bambang Sumanto	Kabid Akomodasi
16)	Muh. Saichurochman	Wakabid Akomodasi
17)	Agung Setiono	Kabid Bea dan Cukai
18)	Winarko	Kabid Imigrasi
19)	Nur Purwoko Widodo	Kabid Kesehatan
20)	Asep Mauludin	Kabid Keamanan
21)	Ronald F. Siwabessy	Wakabid Keamanan
22)	Irfan Fadly	Kabid Penerbangan
23)	Yani Ajat Hermawan	Wakabid Penerbangan

2. Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi dalam Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo

Bidang akomodasi mempunyai tugas pokok yang berkaitan dengan penempatan jemaah dan pengawasan pelayanan katering jemaah. Tugas pokok Bidang Akomodasi dibagi menjadi

²² Dokumen Laporan Embarkasi Solo Tahun 2022

dua bagian, yaitu Seksi Penempatan Jemaah dan Seksi Pengawasan Katering.²³

Bidang akomodasi mempunyai tugas dan wewenang yang berkaitan dengan merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan penempatan jemaah dan pengawasan pelayanan katering jemaah. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau menyampaikan bahwa:²⁴

“Bidang Akomodasi bertugas dan memiliki wewenang untuk mengatur penempatan dan katering Jemaah haji, serta sarana dan prasarana pada masa pemberangkatan dan masa pemulangan.”

Dalam oprasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji Bidang Akomodasi sudah menerapkan manajemen pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan, namun memang manajemen pelayanan tersebut belum sempurna sebagaimana mestinya. Pelayanan Bidang Akomodasi mencakup dua hal, yaitu Pelayanan Penempatan Jemaah dan Pelayanan Katering.

d. Pelayanan Penempatan Jemaah

Pelayanan penempatan calon/jemaah haji merupakan pelayanan pengasramaan yang wajib didapatkan calon/jemaah haji ketika di Embarkasi Solo. Pengasramaan ini bertujuan untuk mempersiapkan diri calon/jemaah haji baik secara fisik dan mental, sekaligus melengkapi dokumen perjalanan haji. Pada Masa Pemberangkatan Jemaah haji PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) Bidang Akomodasi berkerja sama dengan pihak Embarkasi Solo/ UPT. Asrama Haji Donohudan menyediakan kamar untuk menginap dan beristirahat dalam satu hari satu malam yang diperuntukkan kepada calon/jemaah haji. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau menyampaikan:²⁵

“Pada masa pemberangkatan gedung untuk penempatan/pemodakan itu ada gedung Makkah dan

²³ Dokumen Embarkasi Solo Tahun 2022

²⁴ Transkrip wawancara dengan Bapak S, selaku Wakabid Bidang Akomodasi PPIH pada tanggal 16 Maret 2023

²⁵ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

gedung Madinah. Penempatan kamar Jemaah sesuai dengan jenis kelamin, tahun kemarin kan hanya menggunakan gedung Makkah dan 1 lantai hanya untuk 1 kloter.”

Embarkasi Solo Menyediakan 114 kamar untuk calon/jemaah haji yang berada di Gedung Makkah. Gedung Makkah memiliki 3 lantai dilengkapi dengan ruang makan, musholla, dan dampur disetiap lantainya.²⁶ Gedung Makkah dapat ditempati calon/jemaah haji biasanya satu lantai hanya untuk satu kloter saja yang berisikan 360 sampai 365 calon/jemaah haji. Setiap lantainya memiliki 38 kamar dengan kapasitas 10 calon/jemaah haji dimasing-masing kamar dengan fasilitas tempat tidur, batal, pendingin ruangan, dan kamar mandi, petugas juga menyediakan kipas angin disudut-sudut ruangan dan dikamar jika ada kerusakan pada pendingin ruangan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau menyampaikan:²⁷

“Untuk penempatan/pemondokan pada tahun kemaren Jemaah haji datang dalam satu hari ada tiga kloter, kloter pertama ditempat di lantai 1 gedung Makkah, kloter kedua di lantai 2, kloter ketiga di lantai 3, nah untuk kloter selanjutnya ditempatkan di lantai berapa yang sudah kosong. Satgas Bidang Akomodasi bagian penempatan jemaah ada yang bagian menyiapkan kartu dan stand by di setiap lantai untuk mengawasi Jemaah haji. Misalnya ada kloter yang datangnya itu hampir besamaan atau dengan selisi waktu yang cukup dekat, maka bidang akomodasi harus stand by untuk mengarahkan dan mengawasi Jemaah haji yang datang.”

Penempatan calon/jemaah haji disetiap kloter secara berurutan mulai dari kloter pertama yang dimulai dari Gedung Makkah Lantai 1. Gedung Makkah Lantai 2, dan Gedung Makkah Lantai 3 sampai kloter terakhir berputar secara berurutan sesuai jadwal kloternya. Satgas PPIH

²⁶ Dokumen Paparan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan. 8.

²⁷ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

Bidang Akomodasi (Seksi Penempatan Jemaah) merupakan petugas yang mengarahkan, mengantar, dan membantu dalam penempatan calon/jemaah haji. Satgas PPIH Bidang Akomodasi (Seksi Penempatan Jemaah) akan mengawasi calon/jemaah haji menuju gedung Makkah, kemudian akan ada satgas yang berjaga di lift disetiap gedung Makkah untuk membantu calon/jemaah haji menuju kamar masing-masing. Calon/jemaah haji setiap kloternya akan diantar dan dibantu oleh Satgas Bidang Akomodasi ke kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera dalam kartu kamar jemaah yang sudah dibagikan sebelumnya. Pada wawancara tersebut Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau juga menyampaikan bahwa:²⁸

“ Bidang Akomodasi koordinasi dengan bidang penerimaan dan pemberangkatan untuk stand by. Kita juga harus stand by untuk membagi kartu kamar. Untuk kamar laki-laki dan perempuan dipisahkan itu nnti bagi berdasarkan jenis kelamin, biasanya dalam satu kamar itu diisi 10 orang.”

Pembagian kartu kamar jemaah dilakukan di Gedung Jeddah bersamaan dengan Upacara Penyambutan Penerimaah Jemaah Haji dibagikan kepada setiap calon/jemaah haji. Kamar calon/jemaah haji pria dipisah dengan kamar calon/jemaah haji wanita. Kartu kamar jemaah dibagikan sesuai dengan identitas dan jenis kelamin, dibedakan dari warna kartu kamar jemaah. Kartu kamar jemaah berwarna hijau muda untuk calon/jemaah haji pria, sedangkan kartu kamar jemaah yang berwarna merah muda untuk calon/jemaah haji wanita.

PPIH Bidang Akomodasi menyediakan ruangan khusus untuk calon/jemaah haji yang mengalami kendala mengenai kesehatan ataupun kelengkapan dokumen keberangkatan. Calon/jemaah haji yang mengalami hal tersebut biasanya disebut dengan jemaah haji tunda, sebab keberangkatannya ke tanah suci ditunda sampai calon/jemaah haji tersebut sehat kembali atau dokumen keberangkatan sudah lengkap. Calon/jemaah haji tersebut diikutkan atau digabung dengan kloter berikutnya. Jemaah tunda ini

²⁸ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

mempunyai kamar khusus dan mendapat pelayanan khusus dari satgas PPIH yang bertugas. Hal ini disampaikan oleh Bapak K selaku Satgas Bidang Akomodasi pada wawancara beliau menyampaikan bahwa:²⁹

“Yang pertama dilakukan adalah menyiapkan kamar khusus untuk jemaah haji tunda, kamar untuk jemaah wanita dan kamar untuk pria. Kemudian untuk catering atau makannya kami akan mengantar ke kamar jemaah haji tunda dalam bentuk nasi kotak, jemaah haji tunda tetap mendapatkan makan 3 kali sehari. Kami juga akan memperhatikan atau mengawasi apa yang dibutuhkan oleh jemaah haji tersebut.”

Pada masa pemulangan setelah rangkaian kegiatan ibadah haji di tanah suci. Jemaah haji akan kembali ke Embarkasi Solo dan pada masa pemulangan ini tidak ada pemodakan/penginapan. Jemaah haji akan mengikuti kegiatan upacara kedatangan jemaah haji dari tanah suci di Gedung Muzdalifah, sekaligus serah terima oleh PPIH Embarkasi Solo kepada petugas daerah dan akan kembali ke daerah masing-masing. Mengenai Masa Pemulangan Jemaah haji di Embarkasi Solo disampaikan oleh Bapak K selaku Satgas Bidang Akomodasi pada wawancara beliau menyampaikan bahwa:³⁰

“Untuk masa pemulangan itu jemaah haji dari bandara kemudian diturunkan didepan Gedung Muzdalifah, kemudian jemaah diarahkan duduk sesuai dengan nomor rombongannya untuk mengikuti acara serah terima dari PPIH ke Pihak daerah. Tugas bidang akomodasi memberikan dan mengawasi semua jemaah mendapatkan snack, kami juga membantu jemaah haji duduk sesuai dengan rombongannya. Saling kerja samalah dengan bidang penerimaan. Masa pemulangan ini tidak ada pemondokan lagi, jadi jemaah setelah acara serah terima langsung menuju daerah masing-masing.

²⁹ Transkrip wawancara dengan Bapak K selaku PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 21 Maret 2023

³⁰ Transkrip wawancara dengan Bapak K selaku PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 21 Maret 2023.

Kamu taulah proses pelayanannya seperti apa, tahun kemaren ikut kan masa pemulangan.”

e. Pelayanan Katering

Selain adanya pelayanan pengasramaan calon/jemaah haji, tidak hanya pelayanan penginapan saja yang diberikan kepada calon/jemaah haji. PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) juga menyediakan katering makanan, sebab jemaah haji akan berada di Embarkasi Solo selama satu hari satu malam. Pelayanan Katering ini merupakan tugas dari Satgas PPIH Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering). Satgas PPIH Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering) bertugas mengawasi dalam persiapan pengadaan makanan untuk calon/jemaah haji di Embarkasi Solo. Berdasarkan wawancara dengan Ibu R selaku Ahli Gizi/Anggota Bidang Akomodasi beliau menyapaikan bahwa:³¹

“Akomodasi itu kamar sama katering, saya tahunya katering. Pada masa pemberangkatan Jemaah haji mendapatkan tiga kali makan dan dua kali snack, dan pada saat pemulangan Jemaah haji mendapatkan satu kali snack. Biasanya ada proses penyusunan menu dulu, penentuan HPS nya kemudian dibuat RKK nya untuk pelelangan menentukan makanan/kateringnya. Maaf, KAK kerangka Acuan Kerja utk proses pengadaan. Nanti akan ada pemenang tender katering yang akan melakukan kegiatan pelayanan makan jemaah haji tersebut. Kontraknya harga satuan biasanya yaitu yang dibayarkan hanya sejumlah jamaah yang mendapatkan makan. Pelayanan makan diberikan sesuai jadwal jam kedatangan kloter yang penting tiga kali makan utama dan dua kali snack jemaah harus dapat.”

Langkah pertama dalam proses pengadaan katering penyelenggaraan ibadah haji, petugas harus menentukan Harga Perkiraan Sendiri (HPS). Harga Perkiraan Sendiri (HPS) merupakan harga barang/jasa yang dikalkulasikan secara ahli dan berdasarkan data yang

³¹ Transkrip wawancara dengan Ibu R sebagai Ahli Gizi PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 20 April 2023.

dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan jumlah data yang ada. Kemudian dibuatlah Kerangka Acuan Kerja (KAK) untuk proses pengadaan katering dengan menggunakan sistem lelang. Petugas sudah menetapkan nilai nominal untuk biaya konsumsi jemaah haji dan semua tahap tersebut sesuai dengan Ketetapan Dirjen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Selain itu, dalam wawancara Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau juga menyampaikan bahwa:³²

“Pakai system lelang di web khusus, LPSE (Lembaga Pengadaan Secara Elektronik) dari lembaga pemerintah yang diadakan secara tertutup, nanti cek aja mbak di webnya. Baik pihak kita atau pihak cv katering yang mengikuti lelang tersebut tidak tau siapa saja yang terlibat dalam proses lelang tersebut. Kemudian jika sudah ada katering yang memenangkan lelang tersebut pihak kita akan survie mengecek katering tersebut untuk memastikan kondisi katering mampu atau tidak untuk memegang katering Jemaah haji. Untuk ahli gizi, pihak katering harus memiliki ahli gizi sendiri dan bidang akomodasi juga memiliki ahli gizi yang mana kita meminta bantuan dari RSUD.”

Sistem lelang tersebut petugas menggunakan LPSE (Lembaga Pengadaan Secara Elektronik) dari lembaga pemerintah melalui web yang diadakan secara tertutup. Baik petugas ataupun pihak jasa boga/katering tidak mengetahui siapa saja yang mendaftar dan melakukan penawaran di LPSE. Setelah melewati beberapa tahapan jasa boga/katering yang terpilih sesuai dengan HPS dan KAK yang diajukan oleh petugas. Kemudian jika sudah ada jasa boga/katering yang memenangkan lelang tersebut, petugas akan mensurvei/mengecek jasa boga/katering tersebut untuk memastikan kondisinya sesuai dan mampu atau tidak untuk memegang katering jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo. Seperti yang disampaikan

³² Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

oleh Ibu R selaku Ahli Gizi/Anggota Bidang Akomodasi beliau menyapaikan bahwa:³³

“Ada aturannya dari Kementerian Agama RI mencakup spesifikasi dari berat per porsi, spesifikasi jenis kualitas bahan makanannya.”

Saat oprasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo pada Masa Pemberangkatan ahli gizi dari Satgas PPIH Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering) bertugas untuk memastikan makanan yang dikonsumsi oleh Jemaah haji mempunyai spesifikasi kualitas bahan makanan yang baik dan berat perposi sesuai dengan aturan Kementerian Agama RI. Hal ini disampaikan oleh ibu D terkait dengan pelayanan makan/katering jemaah haji, beliau menyapaikan bahwa:³⁴

“Kemudian kita juga memberikan pelayanan makan dan minum calon jemaah haji, kita harus memastikan jemaah haji sebelum berangkat harus dalam kondisi sehat, tidak terjangkit penyakit apapun. Sehingga Bidang akomodasi ada ahli gizinya, jadi makanan yang disajikan sudah memenuhi persyaratan gizi atau standarisasi gizi, tidak ada bakteri ecoli dan tidak ada bakter-bakteri yang menyebabkan jemaah haji sakit diperjalanan, kan ngga nyaman perjalanan 9 jam dalam kondisi sakit. Kita memastikan agar semua makanan yang disajikan itu bebas dari bakteri, sehat, dan bersih.”

Berdasarkan wawancara tersebut, makanan yang disajikan oleh pihak katering dalam penyelenggaraan ibadah haji diambil sampel makanan untuk diuji/pemeriksaan laboratorium melalui kerjasama dengan Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Tidak hanya itu saja, pengambilan sampel makanan dan minuman juga dilakukan secara organoleptik.

³³ Transkrip wawancara dengan Ibu R sebagai Ahli Gizi PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 20 April 2023.

³⁴ Transkrip wawancara dengan Ibu D selaku Kasubag TU UPT. Asrma Haji Donohudan pada tanggal 10 April 2023

Pada Masa Pemberangkatan Jemaah haji yang dilakukan pertama kali Satgas PPIH Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering) adalah mengatur jadwal makan dan snack sesuai dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan jemaah haji saat di Embarkasi solo, biasanya jadwal harus selesai dua hari sebelum kedatangan jemaah haji. Selain itu, tugas utama Satgas PPIH Bidang Akomodasi adalah mengawasi persiapan hingga penyajian makanan/katering mulai dari kualitas menu, cita rasa, dan penampilan makanan, serta persiapan dan kebersihan tempat atau ruang makan yang digunakan jemaah haji. Satgas PPIH Bidang Akomodasi harus menegur pihak jasa boga/katering jika melakukan kesalahan atau menyalahi ketentuan dan peraturan yang berlaku di Embarkasi Solo. Pihak jasa boga/katering harus menyelesaikan tugas dalam menyiapkan satu jam sebelum jadwal makan seluruh makanan harus sudah siap. Harus tanggap dalam melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan atau jemaah haji keracunan makanan. Kemudian pihak jasa boga/katering menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk para calon/jemaah haji. Memastikan ruang makan, meja, dan kursi harus dalam kondisi bersih terbebas dari serangga, binatang, dan bau yang tidak sedap, sebab akan mempengaruhi nafsu/selera makan jemaah haji. Hal ini disampaikan oleh Bapak S selaku Wakabid Akomodasi bahwa:³⁵

“Katering itu menyusun jadwal makanan, biasanya disiapkan h-2 sebelum disajikan. Karna jadwal dibuat menyesuaikan kedatangan Jemaah haji yang datang, missal Jemaah haji datang pagi jam 8 maka jadwal yang dibuat mulai mendapatkan makan di siang sekitar jam 11 siang 2-3 jam dari kedatangan, biasanya makan itu dibarengi dengan pemberian snack. Selanjutnya makan malam itu jam 5 sore kalau makan disajikan habis magrib itu kelamaan. Kemudian karna Jemaah haji take off di jam 8 biasanya harus turun dari kamar itu 4 jam sebelum take off, maka untuk makan pagi diatur 1 jam sebelum turun dari kamar untuk pemberangkatan

³⁵ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

Jemaah haji ke tanah suci. Berarti katering makan itu harus siap sekitar jam 2 untuk sarapan, maka dari itu makan malam diberikan jam 5 sore. Jemaah haji mendapatkan 3 kali makan dan 2 kali snack. Jadi bias dipahami, makan dan snack pertama itu jam 11, makan dan snack kedua itu jam 5 sore, dan makan dan snack ketiga itu sekitar jam 2 pagi, rata-rata sarapan itu diberikan dalam bentuk nasi kotak. Terkadang ada jadwal Jemaah yang tidak 24 jam berada di Embarkasi Solo, take offnya itu jam 4 pagi, sarapan bias diberikan di jam 10/11 malam dalam bentuk nasi kotak. Jadwal katering/makan disusun sesuai dengan jadwal kedatangan dan pemberangkatan Jemaah haji. Selain itu jika ada jemaah haji yang sakit dan diharuskan untuk menunda pemberangkatan dan mengikuti jadwal/kloter selanjunya. Kami akan menyiapkan makan/katering nasi kotak kemudian akan diantarkan ke kamar khusus Jemaah haji tunda.”

Penyajian makanan/katering untuk jemaah haji dalam bentuk prasmanan agar jemaah haji dapat mengambil makanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Jika jadwal pemberangkatan jemaah haji ke Tanah Suci pada waktu dini hari/subuh makanan/katering disajikan dalam bentuk box. Begitu juga penyajian makanan untuk jemaah haji tunda yang akan diantarkan petugas ke ruang khusus jemaah haji tunda.

Pada masa pemulangan jemaah haji dari Tanah Suci, jemaah haji mendapatkan Snack berat yang disajikan dalam bentuk box diberikan ketika jemaah haji masuk ke Gedung Muzdalifah pada saat upacara penerimaan dan penyerahan jemaah haji. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi beliau menyampaikan bahwa:³⁶

“Sedangkan pada Masa Pemulangan Jemaah haji diberikan Snack berat karna tidak ada pemondok seperti waktu pemberangkatan. Snack berat itu ada 2 roti manis, 1 roti asin, buah, susu kemasan kayak ultra milk gitu sama ada air mineral 600ml. kenapa

³⁶ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

kita berikan snack berat, karna biasanya kan kalua turun dari pesan tuh rasanya laper tapi ga pengen makan nasi soalnya saya sendiri juga gitu. Jadi jemaah haji diberikan snack berat, kasarannya untuk menggajal laper lah selama acara serah terima dari PPIH ke Panitia daerah Kabupaten/Kota, nanti jemaah haji kan pasti dapat konsumsi lagi dari pihak sana.”

3. Faktor Pendukung Dan Penghambatan Dalam Pelayanan Bidang Akomodasi Di Embarkasi Solo

Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji pasti ada faktor pendukung dan faktor penghabat terkhususnya dalam kegiatan pelayanan Bidang Akomodasi di Embarkasi Solo tahun 2022, berikut ini merupakan faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Bidang Akomodasi:

a. Factor Pendukung Bidang Akomodasi

1) Kerjasama yang baik

Adanya kerjasama yang baik dalam internal tim PPIH Bidang Akomodasi dengan melaksanakan briefing sebelum melakukan kegiatan sehingga ada kekompakan antar anggota PPIH Bidang Akomodasi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi, beliau menyampaikan bahwa:³⁷

“Pertama yang dilakukan adalah rapat, kemudian *briefing*, selanjutnya pembagian tugas dan pembagian jadwal. Briefing yang pertama dilakukan untuk membagi tugas dan membagi personil. Kemudian bagian penempatan kamar menyiapkan jadwal dan yang bagian catering menyusun jadwal catering makan disesuaikan biar tidak bentrok dengan pemberangkatan Jemaah haji.”

2) Koordinasi dengan Bidang lain

Adanya koordinasi yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan bidang-bidang lainnya, terkhususnya dengan Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan dan Bidang Dokumentasi pada saat

³⁷ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

operasional pelaksanaan jika ada data yang dibutuhkan oleh Bidang Akomodasi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak S selaku Wakabid Akomodasi, beliau menyampaikan bahwa:³⁸

“Kita dapat berkersama baik dengan satu bidang atau dengan bidang lainnya, sebab kita tidak dapat bekerja sendiri pasti akan membutuhkan kerjasama dengan bidang lain. Contohnya, bidang akomodasi selalu berkoordinasi dengan bidang penerimaan dan pemberangkatan berkaitan dengan jumlah Jemaah haji baik secara menyeluruh ataupun dibedakan dengan jenis kelamin, terus jadwal kedatangan dan pemberangkatan Jemaah agar kita lebih mudah menyusun jadwal katering ataupun mengkoordinasikan dan pengawasan pada penempatan Jemaah. Dengan bidang dokumen jika ada Jemaah haji yang sakit, karna mereka lebih mengerti data Jemaah haji tersebut.”

3) Kerjasama dengan pihak lain

Adanya kerjasama yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan Emberkasi Solo/ UPT. Asrama Haji Donohudan jika ada kendala/kerusakan pada prosesi penempatan jemaah haji. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak K selaku Satgas Bidang Akomodasi pada wawancara beliau menyapaikan mengenai faktor pendukung bahwa:³⁹

“Faktor pendukungnya itu kerja sama yang baik, baik kerja sama dengan bidang lainnya dan kerja sama dengan pihak katering. Seperti yang saya katakan tadi kita juga berkerjasama dengan baik dengan pihak UPT. Asrama Haji Donohudan jika ada kerusakan dengan fasilitas yang ada. Kita juga solid dengan sesama anggota bidang akomodasi, jadi kita

³⁸ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

³⁹ Transkrip wawancara dengan Bapak K selaku PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 21 Maret 2023

mempunyai kerja sama tim yang baik itukan juga point plus.”

Adanya kerjasama dan koordinasi yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan pihak jasa boga/katering mengenai pengadaan makanan untuk jemaah haji. Berdasarkan wawancara dengan Ibu R selaku Ahli Gizi/Anggota Bidang Akomodasi beliau menyapaikan faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Bidang Akomodasi:⁴⁰

“Pendukungnya pihak katering yg selalu siap setiap saat bila ada kekurangan hidangan.”

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak S selaku Wakabid Akomodasi:⁴¹

“Missalnya, jika Jemaah haji datang jam 8 kita koordinasi dengan pihak catering dan asrama haji untuk menyelesaikan persiapan sebelum Jemaah haji datang.”

b. Factor Penghambat Bidang Akomodasi

1) Keterlambatan kedatangan Jemaah Haji

Keterlambatan kedatangan jemaah haji dari daerah ke Embarkasi Solo memakan waktu lama dan tidak sesuai dengan jadwal kegiatan yang sudah disusun. Hal ini disampaikan oleh Ibu D selaku Kasubag UPT. Asrma Haji Donohudan/Satgas Bidang Akomodasi PPIH pada wawancara dengan beliau menyampaikan bahwa:⁴²

“ Pelayanan ibadah haji itu pasti selalu ada kendala, entah itu kendala kedatangan, seperti pada saat acara serah terima dari pihak Kabupaten/Kota ke pihak PPIH yang dijadwal harusnya jam sekian ternyata terlambatan datang kan kita harus menunggu padahal sudah disiapkan segala sesuatunya, serah terima jadi

⁴⁰ Transkrip wawancara dengan Ibu R sebagai Ahli Gizi PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 20 April 2023.

⁴¹ Transkrip wawancara dengan Bapak S selaku PPIH Wakabid Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

⁴²

mundur, pemeriksaan kesehatan jadi mundur juga, dan pastin waktu istirahat/makan jemaah jadi mundur juga.”

2) Perubahan Jadwal Penerbangan

Ketika jadwal terbang atau pemberangkatan jemaah haji ke Tanah Suci diajukan secara mendadak menimbulkan kesulitan dalam mengatur jadwal makan dan koordinasi dengan pihak jasa boga/katering. Hal ini disampaikan oleh Bapak Saichurochman terkait dengan faktor penghambat pada pelayanan bidang akomodasi, beliau menyampaikan bahwa:⁴³

“Faktor penghambatnya itu Jika ada perubahan jadwal penerbangan Jemaah haji, kalau perubahan mendadaknya mundur si agak mending ya mbak tapi kalau maju kan dari jadwal makan haru maju juga. Missal, harusnya terbang jam 8 biasanya jadwal makan diberikan di jam 2/3 pagi, jika jadwal penerbangan maju di jam 5 pagi berate jam makan haru maju sekitar jam 11/12 malam. Kalau jadwal mundur penerbangan jam 10 pagi kan ngga terlalu berpengaruh. Kalau jadwal penerbangan maju 1 2 jam kan sangat berpengaruh untuk jadwal makan Jemaah haji. Kalau Bidang Akomodasi untuk penempatan kamar insyaallah tidak ada kendala jika tidak ada perubahan jadwal dan sesuai dengan jadwal. Namun untuk katering bidang akomodasi sering merubah jadwal makan, kita menyusun jadwal makan itu setiap 20 kloter Jemaah haji. Jadi tidak langsung semua kloter, karna pasti kita melihat ada kendala apa tidak, kalau ada kan kita bisa menyesuaikan/ memperbaiki lagi. Kalau terlalu mendesak ya kita langsung rapat untuk mendiskusikan baiknya gimana.”

⁴³ Transkrip wawancara dengan Bapak D selaku PPIH Wakabid Bidang Akomodasi pada tanggal 16 Maret 2023

3) Kendala Masa pemulangan

Pada masa pemulangan banyak jemaah yang ke toilet pada saat upacara penerimaan dan penyerahan jemaah haji yang mengakibatkan ada jemaah haji yang tidak mendapatkan snack. Berdasarkan wawancara dengan Ibu R selaku Ahli Gizi/Anggota Bidang Akomodasi beliau menyapaikan faktor penghambat yang dihadapi Bidang Akomodasi:⁴⁴

“Penghambat saat pemulangan kadang jemaah banyak yang datang pergi contoh ke kamar mandi sehingga snack terlewat. Jadwal terbang yang maju secara mendadak juga menjadi hambatan karna kita yang mengatur jadwal makan agak kesulitan jika itu terjadi.”

Berdasarkan wawancara dengan pihak terkait, peneliti dapat menyimpulkan mengenai faktor pendukung pelayanan bidang Akomodasi berkaitan dengan kerjasama dan koordinasi yang baik dari bidang akomodasi sendiri maupun dengan bidang lain dan pihak lain baik dari PPIH ataupun diluar PPIH itu sendiri. Bidang akomodasi selalu mengupayakan dengan maksimal untuk melalukan pelayanan semaksimal mungkin kepada Jemaah haji di Embarkasi Solo.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan bidang akomodasi berkaitan dengan keterlambatan kedatangan Jemaah haji dari daerah mengakibatkan jadwal yang seharusnya sesuai dengan jam jadi memakan waktu yang cukup banyak. Selain itu, perubahan jadwal penerbangan juga mempengaruhi pelayanan bidang akomodasi, yaitu pelayanan catering/makan. Jika jadwal penerbangan maju secara mendadak Satgas harus sigap merubah jadwal makan para Jemaah haji. Adanya kerusakan dalam fasilitas seperti ac mati, lampu mati, dan keran air mati itu juga menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Meskipun pihak asrama tanggap dalam membenarkan kerusakan tersebut, namun diharapkan sebelum oprasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji pihak asrama melakukan perbaikan dan memastikan hal tersebut minim terjadi. Pada masa pemulangan masih ada Jemaah haji yang terlewatkan mendapatkan snack karna banyak Jemaah setelah sampai di

⁴⁴ Transkrip wawancara dengan Ibu R sebagai Ahli Gizi PPIH Bidang Akomodasi pada tanggal 20 April 2023.

Debarkasi langsung menuju toilet. Akan tetapi satgas bidang akomodasi mengawasi serta memastikan Jemaah haji mendapatkan snack.

C. Analisis Data Penelitian

1. Manajemen pelayanan Bidang Akomodasi dalam Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Tahun 2022

Akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan tempat menginap untuk ditinggali sementara yang dibutuhkan orang yang sedang berpergian.⁴⁵ Dalam penyelenggaraan ibadah haji akomodasi menjadi salah satu bidang, yaitu bidang akomodasi yang berkaitan dengan pelayanan penempatan kamar/penginapan dan pelayanan pengawasan catering/makan Jemaah haji di Embarkasi Solo.

Biasanya fasilitas yang disediakan akomodasi berupa tempat yang mana konsumen dapat menginap, beristirahat, makan, minum, mandi, dan lainnya sebagainya. Pada intinya akomodasi merupakan sarana untuk menyediakan penginapan yang disertai dengan jasa pelayanan dilengkapi dengan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan konsumen.⁴⁶ Kegiatan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di UPT. Asrama Haji Dohohudan yang berlokasi di Boyolali yang sudah memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan tersebut. UPT. Asrama Haji Dohohudan menjadi Embarkasi dan Debarkasi dalam penyelenggaraan ibadah haji pada Masa Pemberangkatan dan Masa Pemulangan Jemaah haji. UPT. Asrama Haji Dohohudan telah mempersiapkan seluruh gedung dan ruangan yang dijadikan tempat pelayanan untuk Jemaah haji. Segala sesuatu sudah dipersiapkan oleh pihak asrama haji yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas-aktivitas yang terjadi sebab adanya interaksi antar konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan sebuah organisasi atau perusahaan. pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang dimana tingkat

⁴⁵ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

⁴⁶ Jerry wilson, "Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo," Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung 9, no. 1 (2022):48–67. 52.

<http://journal.akpardarmaagung.ac.id/index.php/JIAA/article/view/77%0Ah>
<http://journal.akpardarmaagung.ac.id/index.php/JIAA/article/download/77/68>.

kepuasan dalam pelayanan hanya dapat dirasakan oleh orang pelaku atau konsumen pelayanan, berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen.⁴⁷ Pelayanan berkaitan dengan penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan kepada konsumen baik sesudah ataupun sebelum adanya transaksi. Dalam operasional pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji Satgas PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) di Embarkasi Solo sudah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada Jemaah haji. Pelayanan yang diberikan oleh bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu penempatan kamar jemaah haji dan pengawasan catering jemaah haji di Embarkasi Solo.

Penulis menggunakan teori manajemen menurut George R. Terry. Dalam teorinya manajemen dipandang sebagai suatu proses khusus yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁴⁸ Bidang akomodasi mempunyai tugas dan wewenang yang berkaitan dengan merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan penempatan jemaah dan pengawasan pelayanan catering jemaah. Meskipun manajemen pelayanan yang digunakan Bidang Akomodasi belum sempurna sebagaimana mestinya. Namun Bidang Akomodasi sudah menerapkan manajemen pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan. Sebelum operasional pelaksanaan bidang akomodasi melakukan rapat/*briefing* yang bertujuan untuk pembagian tugas dan apa saja yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Embarkasi Solo. Dalam pengorganisasiannya pada pelayanan Masa Pemberangkatan Satgas Bidang akomodasi terbagi menjadi dua seksi, yaitu seksi penempatan jemaah dan seksi pengawasan catering jemaah haji di Embarkasi Solo. Pembagian tersebut dilakukan sebab Satgas Bidang Akomodasi bertanggung jawab atas pelayanan penempatan kamar dan pengawasan catering Jemaah haji selama di Embarkasi Solo.

⁴⁷ H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Ed. 1 Cet. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 27.

⁴⁸ M. Manullang, Dasar-Dasar Manajemen (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2002). 3-7.

a. Penempatan Kamar Jemaah Haji

Pelayanan penempatan calon/jemaah haji merupakan pelayanan pengasramaan yang wajib didapatkan calon/jemaah haji pada Masa Pemberangkatan ketika di Embarkasi Solo. Pengasramaan ini bertujuan untuk mempersiapkan diri calon/jemaah haji baik secara fisik dan mental, sekaligus melengkapi dokumen perjalan haji. Pada penyelenggaraan ibadah haji PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) berkerja sama dengan UPT. Asrama Haji Donohudan sebagai penyedia sarana dan prasarana yang digunakan/dibutuhkan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2022.⁴⁹ Dalam oprasional pelaksanaannya PPIH Bidang Akomodasi berkerja sama dengan pihak Asrama Haji Donohudan sebagai menyediakan kamar untuk menginap dan beristirahat calon/jemaah haji dalam satu hari satu malam. Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2022 memiliki kesuluran jemaah haji beserta petugas yang telah diberangkatkan melalui Embarkasi Solo sebanyak 15.447 yang terbagi menjadi 44 kloter.

Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2022 merupakan penyelenggaraan haji pertama yang dilaksanakan setelah wabah bencana covid-19 pada tahun 2020. Embarkasi Solo mempunyai dua gedung penginapan yang digunakan untuk tempat istirahat jemaah haji, yaitu gedung makkah dan gedung madinah. Namun kuota jemaah haji pada tahun 2022 hanya separuh dari kuota normal pada tahun sebelumnya. Maka gedung yang digunakan untuk tempat menginap dan istirahat jemaah haji hanya gedung makkah saja. Gedung makkah mempunyai tiga lantai dan disetiap lantainya memiliki 38 kamar dengan kapasitas 10 calon/jemaah haji dimasing-masing kamar dengan fasilitas tempat tidur, batal, pendingin ruangan, dan kamar mandi, petugas juga menyediakan kipas angin disudut-sudut ruangan. Satu lantai hanya ditempati satu kloter dan disetiap kloter jemaah berjumlah 360-365 jemaah haji.

Penempatan jemaah haji diarahkan oleh satgas bidang akomodasi. Kamar jemaah pria terpisah dengan kamar

⁴⁹ Nisy Nainita Simbolon, Imsar, "manajemen pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 5, No. 3, (2021: 8929-8936). 8934.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2401>

jemaah haji wanita. Dapat ditandai dengan perbedaan kartu kamar jemaah yang dibagikan kepada jemaah haji pada saat upacara penyambutan penerimaah jemaah haji di gedung jeddah. Kartu kamar jemaah haji pria berwarna hijau muda, sedangkan kartu kamar jemaah wanita berwarna merah muda.

Penempatan kamar jemaah haji dilakukan setelah jemaah haji mengikuti kegiatan upacara penyambutan penerimaan jemaah haji di gedung jeddah dan setelah pemeriksaan kesehatan di poli klinik samping gedung jeddah. Satgas Bidang Akomodasi (Seksi Penempatan Jemaah) bertugas mengarahkan dan mengantar jemaah haji ke kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada kartu kamar jemaah haji. Penempatan jemaah haji pada setiap kloternya berurutan mulai dari kloter pertama hingga kloter terakhir. Dimulai dari kloter 1 di gedung makkah lantai 1, kloter ke-2 di gedung makkah lantai 2, kloter ke-3 di gedung makkah lantai 3 dan seterusnya hingga kloter terakhir.

Selain itu, Satgas Bidang Akomodasi (Seksi Penempatan Jemaah) menyiapkan kamar khusus untuk jemaah haji yang tidak bisa ikut serta terbang bersama dengan kloternya (jemaah haji tunda). Biasanya jemaah haji tunda memiliki alasan sakit dan harus dirujuk ke Rumah Sakit ataupun keterlambatan/kedala proses Visa sehingga harus transit lebih lama di Embarkasi. Jemaah haji tunda akan tinggal dikamar khusus yang sudah disediakan sampai pulih dari sakit atau proses visa sudah selesai. Kemudian jemaah haji tersebut akan digabung dengan kloter berikutnya.

Sedangkan pada Masa Pemulangan tidak ada penempatan kamar/penginapan sebab jemaah haji akan langsung diserahkan kepada petugas daerah. Jemaah haji yang telah melaksanakan ibadah haji dan sudah mendarat di Tanah Air akan diterima di Gedung Muzdalifah. Kemudian seluruh jemaah haji akan melakukan proses pemeriksaan kesehatan. Satgas Bidang Akomodasi akan menyediakan dan mengawasi jemaah haji mendapatkan snack, serta membantu mengarahkan jemaah haji duduk sesuai dengan nomor romongannya. Upacara penyambutan kedatangan Jemaah haji dan serah terima jemaah haji dari PPIH Debarakasi Solo kepa Petugas Daerah dilaksanakan di gedung muzdalifah dalam setiap kloternya. Setelah Upacara penyambutan kedatangan Jemaah haji dan serah terima jemaah haji dari

PPIH Debarkasi Solo kepa Petugas Daerah jemaah haji akan pulang menuju Kabupaten/Kota asal menggunakan bus.

b. Pengawasan Katering

PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) juga menyediakan katering/makan untuk memenuhi kebutuhan jemaah haji selama berada di Embarkasi Solo. Bidang akomodasi berkerjasama dengan pihak katering untuk penyediaan dan penyajian makan untuk jemaah haji. Pihak katering/jasa boga sudah ditetapkan sebelumnya oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag melalui dengan sistem lelang di web khusus.

Dalam sistem lelang tersebut petugas menggunakan LPSE (Lembaga Pengadaan Secara Elektronik) dari lembaga pemerintah melalui web yang diadakan secara tertutup. Baik petugas PHU ataupun pihak jasa boga/katering tidak mengetahui siapa saja yang mendaftar dan melakukan penawaran di web LPSE. Petugas PHU sudah menetapkan nilai nominal untuk biaya konsumsi jemaah haji. Setelah melewati beberapa tahapan jasa boga/katering yang terpilih sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan. Petugas PHU akan mensurvei/mengecek serta memastikan kondisi jasa boga/katering sesuai dan mampu atau tidak untuk memegang katering jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo. Semua tahap tersebut sesuai dengan Ketetapan Dirjen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.

Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji di Embarkasi Solo pelayanan pengawasa katering menjadi tanggungjawab Satgas Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering). Satgas bidang akomodasi bertugas mengatur dan membuat jadwal makan jemaah haji sesuai dengan jadwal kedatangan dan pemberangkatan jemaah haji. Jadwal makan jemaah haji harus selesai maksimal 2 hari sebelum jadwal kedatangan jemaah haji. Satgas Bidang Akomodasi (Seksi Pengawasan Katering) memastikan makanan yang dikonsumsi oleh Jemaah haji mempunyai spesifikasi kualitas bahan makanan yang baik dan berat perposisi sesuai gizi yang dibutuhkan, serta sesuai dengan aturan Kementerian Agama RI. Satgas bidang akomodasi mengawasi persiapan hingga penyajian makanan/katering mulai dari kualitas menu, cita rasa, dan penampilan makanan, serta persiapan dan kebersihan tempat atau ruang makan yang digunakan jemaah haji. Satgas PPIH Bidang Akomodasi harus menegur pihak jasa boga/katering

jika melakukan kesalahan atau menyalahi ketentuan dan peraturan yang berlaku di Embarkasi Solo.

Pihak jasa boga/katering harus menghadirkan makanan satu jam sebelum jadwal makan. Kemudian pihak jasa boga/katering menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk para calon/jamaah haji. Memastikan ruang makan, meja, dan kursi harus dalam kondisi bersih terbebas dari serangga, binatang, dan bau yang tidak sedap, sebab akan mempengaruhi nafsu/selera makan jemaah haji. Satgas bidang akomodasi melakukan pengawasan dengan pihak jasa boga/katering yang harus tanggap dalam melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan atau jemaah haji keracunan makanan.

Pada Masa Pemberangkatan jemaah haji mendapatkan tiga kali makan dan dua kali snack yang disajikan dalam bentuk prasmanan di setiap lantai gedung penginapan maupun dalam bentuk nasi kotak/box disaat tertentu saja, seringnya ketika jadwal makan pagi. Makanan yang disajikan untuk jemaah haji sudah diambil sampel untuk pemeriksaan laboratorium melalui kerjasama dengan Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.

Pada oprasional pelaksanaan ibadah haji Masa Pemulangan jemaah haji akan disediakan snack berat dalam bentuk *box* diberikan ketika jemaah haji masuk ke Gedung Muzdalifah pada saat upacara penyambutan kedatangan Jemaah haji dan serah terima jemaah haji dari PPIH Debarkasi Solo ke paa Petugas Daerah. Satgas bidang akomodasi telah melakukan pengawasa dan memastikan seluruh jemaah haji mendapatkan snack tersebut tanpa terlewat sedikitpun.

2. Faktor pendukung dan penghambatan dalam pelayanan Bidang Akomodasi di Embarkasi Solo

Dalam penyelenggaraan ibadah haji di setiap tahunnya pasti ada faktor pendukung dan penghambat. Apalagi dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2022 merupakan penyelenggaraan pertama setelah wabah bencana covid-19. Pasti ada peraturan dan ketentuan khusus yang dibuat dalam penyelenggaraan haji tahun 2022. Satgas bidang akomodasi telah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Berdasarkan data dari hasil penelitian faktor

pendukung dan pengahmbat dalam pelayanan bidang akomodasi di Embarkasi Solo pada Tahun 2022, sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung Bidang Akomodasi

1) Kerjasama yang baik

Adanya kerjasama yang baik dalam internal tim PPIH Bidang Akomodasi dengan melaksanakan *briefing* sebelum melakukan kegiatan sehingga ada kekompakan antar anggota PPIH Bidang Akomodasi. *Briefing* ini dipimpin oleh Wakabid akomodasi yang dilakukan sebelum kegiatan pelayanan dimulai yang bertujuan untuk memberikan arahan dan pengawasan agar kegiatan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji mampu berjalan dengan baik.

Dengan melakukan *briefing* tercipta kerjasama antar anggota, sehingga timbul rasa saling membantu dan memecahkan permasalahan dengan bersama-sama. Mempunyai kerjasama yang baik dalam tim diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji. Dibuktikan dengan satgas bidang akomodasi saling membantu dan mengawasi pembagian *snack* pada masa pemulangan, serta saling memastikan setiap jemaah haji mendapatkan *snack* tersebut.⁵⁰

2) Koordinasi dengan Bidang lain

Adanya koordinasi yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan bidang-bidang lainnya, terkhususnya dengan Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan dan Bidang Dokument pada saat oprasional pelaksanaan jika ada data yang dibutuhkan oleh Bidang Akomodasi. Disini Koordinasi sendiri merupakan suatu kerjasama anatar unit atau bidang dalam melaksanakan pelayanana terhadap jemaah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang saling mengisi, membantu, dan melengkapi apa yang dibuthkan satu bidang dengan bidang lainnya.⁵¹

⁵⁰ Linda Wulan Riana, “Pengaruh Kerjasama Tim Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Psikoborneo*, Vol. 7, No, 1 (2019: 76-82).

80 <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/download/4708/pdf>

⁵¹ Asri B, Adee Fatahilah, “Kooordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah”, *Jurnal Registratie*, Vol. 1, No. 1 (2019: 61-78). 64. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/download/835/526/>

Koordinasi bidang akomodasi dengan bidang lain dibuktikan dengan koordinasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan kepada jemaah haji di Embarkasi Solo. Koordinasi bidang penerimaan dengan bidang akomodasi berkaitan dengan Jadwal kedatangan Jemaah haji pada masa pemberangkatan dan pemulangan, sehingga bidang akomodasi dapat mempersiapkan pelayanan penempatan jemaah dan pelayanan katering. Koordinasi dengan bidang dokumen berkaitan dengan data jemaah haji untuk pembuatan kartu kamar jemaah haji sesuai dengan kloter, rombongan dan jenis kelamin. Koordinasi dengan bidang pembinaan berkaitan dengan pembinaan jemaah haji untuk tepat waktu pada jadwal makan yang sudah diberitahukan.

3) Kerjasama dengan pihak lain

Kerjasama dengan pihak lain merupakan kerjasama yang baik dengan pihak diluar dari PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji). Kerjasama yang baik bersumber dari koordinasi dan komunikasi yang baik sebelumnya. Dengan adanya komunikasi berpengaruh terhadap koordinasi, sehingga mampu meningkatkan kegiatan pelayanan kepada jemaah haji. Kerjasama antara bidang akomodasi dengan pihak lain, pihak lain yang dimaksud disini adalah pihak Embarkasi Solo dan pihak Katering/jasa boga.⁵²

Pertama, Adanya kerjasama yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan Embarkasi Solo/UPT. Asrama Haji Donohudan. Jika ada kendala/kerusakan pada fasilitas yang diberikan dikamar jemaah haji, satgas bidang akomodasi langsung komunikasi dengan pihak Embarkasi Solo untuk melakukan perbaikan. Pihak Embarkasi Solo langsung melakukan tindakan pada kerusakan fasilitas tersebut. Kedua, Adanya kerjasama dan koordinasi yang baik antara PPIH Bidang Akomodasi dengan pihak jasa boga/katering. Hal ini berkaitan dengan proses

⁵² Erasma F. Zalogo, dkk, "Pengaruh Semangat Kerja Dan Koordinasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nias Selatan*, Vol. 3, No. 2, (2019: 32-43). 36. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JEB/article/download/83/80>

- persiapan dan pengadaan makanan untuk dihidangkan kepada jemaah haji.
- b. Faktor Penghambat Bidang Akomodasi
- 1) Keterlambatan kedatangan Jemaah Haji

Keterlambatan kedatangan jemaah haji dari daerah ke Embarkasi Solo memakan waktu lama dan tidak sesuai dengan jadwal kegiatan yang sudah disusun. Keterlambatan kedatangan Jemaah haji ini menjadi faktor penghambat berjalannya kegiatan pelayanan pada penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo. Mengapa demikian, sebab sebelumnya kegiatan pelayanan ataupun kegiatan jemaah haji selama di Embarkasi Solo sudah disusun sedemikian rupa.

Oleh karena itu, keterlambatan kedatangan jemaah haji berdampak langsung kepada kegiatan pelayanan selanjutnya. Kedatangan jemaah haji di Embarkasi Solo sudah disusun mulai dari acara/upacara seremonial kedatangan jemaah haji, pemeriksaan kesehatan jemaah haji, penempatan jemaah haji, jadwal makan selama jemaah haji di Embarkasi Solo, kegiatan pembinaan jemaah haji serta kegiatan-kegiatan lainnya. Yang ditakutkan adalah keterlambatan kedatangan jemaah haji ini berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji. Padahal Satgas Bidang akomodasi ataupun Bidang lain dalam PPIH sudah semaksimal mungkin melakukan kegiatan pelayanan kepada jemaah haji.⁵³

- 2) Perubahan Jadwal Penerbangan

Pelayanan selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, baik buruknya pelayanan tersebut dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara ibadah haji. Ketika jadwal terbang atau pemberangkatan jemaah haji ke Tanah Suci diajukan secara mendadak menimbulkan kesulitan dalam mengatur jadwal makan dan koordinasi dengan pihak jasa boga/katering. Sehingga perubahan jadwal

⁵³ Mufidatul Laila Mufassaroh, dkk, “Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Public di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi” *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Vol. 7, No. 4, (2023: 298-305). 300.
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/download/2102/1312/>

penerbangan secara mendadak ini berdampak langsung kepada kegiatan pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo.⁵⁴

Jika jadwal penerbangan pemberangkatan jemaah haji mundur ataupun ada keterlambatan, tidak menjadi masalah besar dalam kegiatan pelayanan bidang akomodasi. Namun, jika perubahan jadwal penerbangan pemberangkatan dimajukan atau dipercepat, maka berdampak kepada kegiatan pelayanan pengawasan catering bidang akomodasi. Sebab jadwal makan jemaah haji disusun 3-4 jam sebelum keberangkatan ke Bandara. Kemudian makanan harus siap disajikan minimal 1 jam sebelum jadwal makan tersebut, maka makanan harus siap disajikan 4-5 jam sebelum jadwal penerbangan keberangkatan jemaah haji ke Tanah Suci.

3) Kendala Masa pemulangan

Kendala atau hambatan tidak hanya terjadi pada masa pemberangkatan. Pada masa pemulangan jemaah haji dari Tanah Suci melalui Embarkasi Solo jemaah haji akan diserahkan kepada pihak panitia daerah masing-masing untuk kembali ke kota/kabupaten asal. Pada masa pemulangan banyak jemaah yang terburu-buru ke toilet setelah turun dari Bus bandara. Dengan ada kejadian tersebut saat upacara penerimaan dan penyerahan jemaah haji ada jemaah haji terlewatkan snack. Sehingga mengakibatkan ada jemaah haji yang tidak mendapatkan snack. Namun satgas bidang akomodasi selalu memastikan ulang jemaah haji mendapatkan snack dengan cara mengecek ataupun bertanya kepada jemaah haji satu-persatu sudah mendapatkan snack tersebut. Satgas bidang akomodasi telah berusaha semaksimal mungkin untuk pengupayaan kelancaran kegiatan pelayanan kepada jemaah haji.⁵⁵

⁵⁴ Taufik MR, dkk, “Pengaruh Jadwal Sandaran Dan Keberangkatan Kapal Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal”, *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, Vol. 5, No. 3, (2019: 403-408). 405.
<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbt/article/download/818/409>

⁵⁵ Achmad Muchaddam Fahham, “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya”, *Jurnal Kajian Menjembatani Teori dan Persoalan Masyarakat Dalam Perumusan Kebijakan*, Vol. 20, No. 3, (2015: 201-218). 203.
<https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/625>