

# Dialog

Vol. 39, No. 2, Desember 2016

## Jurnal Penelitian dan Kajian Keagamaan

ISSN : 0126-396X

### **PENGARAH**

Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI

### **PENANGGUNGJAWAB**

Sekretaris Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI

### **MITRA BESTARI**

Prof. Dr. Komaruddin Hidayat, M.A. (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. Muhammad Hisyam (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia)  
Prof. Dr. Masykuri Abdillah, M.A. (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. H. M. Atho Mudzhar, M.A. (Dosen Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)  
Prof. Dr. Iik Arifin Mansurnoor (Guru Besar UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

### **PEMIMPIN REDAKSI**

Dr. Fakhriati

### **SEKRETARIS REDAKSI**

Ir. Hj. Sunarini, M.Kom.

### **DEWAN REDAKSI**

Dr. H. Muhammad Adlin Sila, M.A. (Puslitbang Kehidupan Keagamaan)  
Prof. Dr. H. Imam Tholikhah (Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan)  
Dr. Hayadin, M.Pd. (Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan)  
Dr. H. Zainuddin Daulay (Puslitbang Kehidupan Keagamaan)  
Dr. Acep Arifudin (Puslitbang Lektur dan Khazanah Keagamaan)  
Lukmanul Hakim (LaKIP Jakarta)

### **SEKRETARIAT REDAKSI**

Heny Lestari, S.Pd.  
Rahmatillah Amin, S.Kom.  
Wawan Hermawan, S.Kom.  
Dewi Indah Ayu D., S.Sos.  
Sri Hendriani, S.S.i.

### **SETTING LAYOUT & DESAIN GRAFIS**

Taufik Budi Sutrisno, S.Sos.  
Abas, M.Si.  
M. Nasir

### **REDAKSI DAN TATA USAHA**

Sekretariat Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI  
Jl. M.H. Thamrin No. 6, Jakarta Pusat – Telp./Fax. (021) 3920688 – 3920662  
e-mail : [sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id](mailto:sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id)

Jurnal Dialog diterbitkan satu tahun dua kali, pada bulan Juni dan Desember oleh Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Jurnal Dialog sebagai media informasi dalam rangka mengembangkan penelitian dan kajian keagamaan di Indonesia. Jurnal Dialog berisi karya tulis ilmiah, hasil kajian dan penelitian sosial keagamaan. Redaksi mengundang para peneliti agama, cendekiawan dan akademisi untuk berdiskusi dan menulis secara ilmiah demi pengembangan penelitian maupun kajian sosial keagamaan di Indonesia dalam Jurnal DIALOG ini.

## PENGANTAR REDAKSI

---

Jurnal Dialog untuk edisi akhir tahun 2016 ini menampilkan beberapa artikel yang beragam. Keseluruhan tulisan ini meskipun memiliki topik yang berbeda-beda namun pada hakekatnya memberikan gambaran tentang potret permasalahan yang dihadapi masyarakat, baik secara makro maupun mikro.

Pada tulisan pertama di Jurnal Dialog edisi Desember ini, Julius dkk mengemukakan tulisan dengan judul “Penentuan Hari Libur Nasional Umat Kristen di Indonesia Menggunakan Algoritma Astronomi Meeus”. Menurut Julius dkk, penghitungan waktu dengan menggunakan algoritma astronomi Meeus akan memberikan manfaat yang amat besar dalam penentuan perayaan Paskah bagi umat Kristen di Indonesia. Meskipun selama ini ketentuan tersebut ditetapkan oleh Kementerian Agama berdasarkan rekomendasi dari Persekutuan Gereja di Indonesia (PGI) dan Konferensi Wali Gereja Indonesia (KWI), namun urgensi penggunaan penghitungan algoritma astronomi meeus akan memberikan landasan akademis yang lebih menguatkan penetapan hari libur nasional bagi umat Kristen.

Tulisan lainnya adalah tentang “Peringkat Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan Maqashid Syariah” oleh Herni Ali dan Ali Rama. Artikel ini memberikan gambaran tentang signifikansi pengembangan konsep *maqashid syariah* dalam kaitannya dengan tujuan bank syariah di Indonesia. Adapun tujuan utama dari konsep ini diukur dari rasio kinerja yang relevan dengan tujuan syariah itu sendiri, yaitu pertama pendidikan individu (*tahdhib al-fard*); kedua penegakan keadilan (*iqamah al-‘adl*); dan ketiga kesejahteraan (*jalb al-maslahah*). Menurut penulis ketiga hal inilah yang sesungguhnya perlu dijabarkan dalam pelaksanaan bank syariah di Indonesia, sehingga pelaksanaannya dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, terkait dengan pendidikan dan pelatihan serta disiplin kerja guru. Dalam tulisannya Neneng LM membahas tentang “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru Agama pada Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan.

Dalam tulisan ini, Neneng berargumen bahwa kinerja guru agama memiliki relevansi yang kuat dengan pelatihan diklat yang diterima oleh para guru tersebut. Dengan mengambil sampel penelitian pada Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan dan menggunakan metode survei kausal, Neneng menganalisis signifikansi dan relevansi diklat dalam meningkatkan disiplin kerja guru Madrasah Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan. Artikel ini sesungguhnya menyampaikan pesan tentang urgensi pembelajaran dan peningkatan yang berkesinambungan dalam proses pendidikan.

Masih tentang guru, Dermawati dalam tulisannya “Produktivitas Kerja Guru Madrasah di Kawasan Industri Kabupaten Bekasi” menekankan pentingnya kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki oleh para guru dalam kaitannya dengan produktivitas kerja yang optimal. Hal tersebut karena produktivitas guru akan memberikan pengaruh pada kualitas alumni dari sekolah tersebut. Berkaitan dengan hal ini, Dermawati menganalisis pentingnya peran pimpinan madrasah dalam merancang pelatihan yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme guru sehingga dapat terus meningkatkan kualitas lulusan peserta didik.

Artikel selanjutnya ditulis oleh M. Agus Noorbani tentang “Pelayanan Haji Khusus PIHK Azizi Kencana Wisata Kota Medan”. Tulisan ini memberikan gambaran dan analisis penyelenggaraan ibadah haji sebagai bagian penting dari ibadah individual dan sosial yang melibatkan peran serta negara sebagai pelaksana amanat undang-undang negara sekaligus juga sebagai pemegang amanat agama. Oleh karena itulah, artikel ini menitikberatkan urgensi peran Kementerian Agama dari pusat sampai daerah untuk melakukan pengawasan secara sistematis dan proporsional dalam rangka menjamin pelaksanaan haji sesuai dengan harapan serta memberikan sanksi bagi penyelenggara haji yang melakukan pelanggaran agar jamaah haji tidak merasa dirugikan. Hal ini tentu saja menekankan pentingnya sosialisasi dan implementasi undang-undang yang menjamin kenyamanan serta

keamanan penyelenggaraan haji dan menegakkan hukum sebagai pengawal pelaksanaan haji tersebut dalam bentuk pengawasan dari aparat yang berwenang dengan pemberian sanksi bagi yang melanggar undang-undang tersebut.

Nurus Shalihin menganalisis permasalahan kekuasaan dan kaitannya dengan makna religiusitas yang terdapat dalam iklan. Dalam tulisannya "Relasi Kuasa dan Reproduksi Makna Religiusitas dalam Iklan-Iklan Islami Ramadhan", Nur Shalihin menganalisis tentang fenomena yang terjadi di masyarakat, dimana muncul pelbagai iklan dengan simbol-simbol keislaman pada bulan Ramadan untuk menarik konsumen atau masyarakat. Tulisan ini mencoba untuk menganalisis dengan mencermati konstruksi makna dalam iklan tersebut kaitannya dengan representasi keislaman, hubungan simbol-simbol tersebut dengan produk yang diiklankan, suasana dan gaya hidup yang direpresentasikan dalam iklan serta pesan yang ingin disampaikan. Menurut penulis ide-ide tersebut tidak lepas dari tujuan iklan tersebut yaitu maksimalisasi keuntungan dan utilitas.

Qowaid dalam tulisan tentang pendidikan, menyoroti pentingnya meningkatkan dan mengembangkan pola pendidikan karakter dengan tulisannya tentang "Pendidikan Karakter melalui Pendidikan Agama di SMAN 2 Semarang". Dalam tulisannya, Qowaid memberikan gambaran dan analisis tentang faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pendidikan karakter melalui pendidikan agama di sekolah dengan mengambil sampel Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Semarang. Qowaid berargumen bahwa penyelenggaraan pendidikan karakter melalui pendidikan agama di sekolah yang sistematis beserta instrumen pengukuran keberhasilan yang dapat dipertanggung jawabkan menjadi masalah penting yang harus direncanakan secara tepat. Oleh karena itulah bagi Qowaid, instansi pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama harus terus meningkatkan metode dan pelaksanaan pendidikan karakter tersebut.

Tulisan tentang indeks budaya kerja dan pelayanan pernikahan oleh Rosidin yang mengambil kasus di Banyumas dalam tulisannya "Indeks Budaya Kerja dalam Pelayanan Pernikahan di Kabupaten Banyumas menganalisis budaya kerja petugas pelayanan

pernikahan dan aspek yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan pernikahan di Banyumas. Tulisan ini menekankan pentingnya integritas dalam budaya kerja yang berkaitan dengan pemahaman kerja sebagai bagian dari tanggung jawab kepada masyarakat dan negara.

Tulisan selanjutnya adalah tentang "Transformasi Personal: Dari Kejahatan Menuju Kesalehan" yang menjelaskan tentang proses menjadi baik oleh Gazi Salom. Dalam tulisannya Salom berargumen bahwa faktor personal terutama penghayatan terhadap pengalaman personal dan faktor sosial terutama relasi dengan orang lain yang menjadi tokoh agama secara intensif dalam waktu lama merupakan pendorong utama perubahan personal. Dengan demikian terdapat pengaruh yang amat signifikan antara pengalaman batin dan relasi sosial dalam transformasi pemikiran dan perubahan sikap seseorang. Tulisan akhir dari Jurnal Dialog edisi kali ini adalah *review* buku yang ditulis oleh Ahmad Mujib yang memberikan gambaran tentang negeri para ulama.

Keseluruhan tulisan dalam jurnal ini dihadirkan dihadapan pembaca agar dapat menikmati keragaman persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat dan dapat melihat benang merah dari keseluruhan topik penulisan dengan persoalan-persoalan umat dan bangsa yang terjadi dan dihadapi di masyarakat. Tulisan-tulisan yang tersaji diharapkan dapat memberikan paradigma yang lebih jelas bagi para pembaca dalam melihat persoalan-persoalan yang dihadapi baik dalam skala makro (dihadapi oleh negara secara umum) maupun skala mikro (dihadapi oleh individu masyarakat secara khusus). Tulisan-tulisan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memicu pemikiran yang lebih luas di masa-masa mendatang dengan tulisan-tulisan lain yang lebih berkembang dan sesuai dengan konteks di masa depan. Selamat membaca.

## UCAPAN TERIMAKASIH (ACKNOWLEDGEMENT)

---

Kami segenap Redaksi DIALOG Jurnal Penelitian dan Kajian Keagamaan mengucapkan terimakasih kepada Mitra Bestari yang senantiasa terlibat aktif dalam proses telaah dan saran perbaikan untuk penerbitan Jurnal DIALOG yang berkualitas:

1. Prof. Dr. Komaruddin Hidayat, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
2. Prof. Dr. M. Hisyam, M.Hum. (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia)
3. Prof. Dr. Masykuri Abdillah, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
4. Prof. Dr. M. Atho Mudzhar, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)
5. Prof. Dr. Iik Arifin Mansur Noor (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)

# DAFTAR ISI

---

ISSN : 0126-396X

**Jurnal DIALOG**  
**Vol. 39, No. 2, Desember 2016**

**ADMIRAL MUSA JULIUS, RUKMAN NUGRAHA, I PUTU PUDJA**

Penentuan Hari Libur Nasional Umat Kristen di Indonesia Menggunakan Algoritma  
Astronomi Meeus: 131-138

**HERNI ALI HT DAN ALI RAMA**

Peringkat Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan *Maqashid Syariah*: 139-154

**NENENG LM**

Pengaruh Diklat dan Disiplin Kerja Guru terhadap Kinerja Guru Agama pada Madrasah  
Ibtidaiyah di Kota Tangerang Selatan: 155-168

**DERMAWATI**

Produktivitas Kerja Guru Madrasah di Kawasan Industri Kabupaten Bekasi: 169-180

**M. AGUS NOORBANI**

Pelayanan Haji Khusus PIHK Azizi Kencana Wisata Kota Medan: 181-192

**NURUS SHALIHIN**

Relasi Kuasa dan Reproduksi Makna Religiusitas dalam Iklan-Iklan Islami Ramadhan: 193-208

**QOWAID**

Pendidikan Karakter Melalui Pendidikan Agama di SMAN 2 Semarang: 209-226

**ROSIDIN**

Indeks Budaya Kerja dalam Pelayanan Pernikahan di Kabupaten Banyumas: 227-236

**GAZI SALOOM**

Transformasi Personal: Dari Kejahatan Menuju Kesalehan: 237-252

**BOOK REVIEW**

**AHMAD MUJIB**

Negeri Para Ulama: 253-258



# SPECIAL HAJJ SERVICE BY PIHK AZIZI KENCANA WISATA MEDAN

M. AGUS NOORBANI\*

## ABSTRACT

*Hajj service management is one of the main responsibilities of Ministry of Religious Affairs (MoRA). Besides MoRA, the Law No. 13 Year 2008 on the management of Hajj also mentions that public institutions can be involved in hajj management service [which includes Special Hajj Service (PIHK)]. This research is a case study to investigate the management of Special Hajj Service by PIHK Azizi Kencana Wisata in Medan. This study found out that there were some repetitive violations on the Special Hajj service in Medan. These violations might be caused by the insufficient monitoring by the local office of Ministry of Religious Affairs that does not have authority to conduct monitoring and to give penalties to Hajj service providers who commit violations.*

## KEY WORDS:

*Special hajj, PIHK, public service, Medan*

# PELAYANAN HAJI KHUSUS PIHK AZIZI KENCANA WISATA KOTA MEDAN

M. AGUS NOORBANI

## ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi salah satu tugas pokok Kementerian Agama. Selain Kementerian Agama, Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengamanatkan penyelenggaraan ibadah haji menyertakan peran serta masyarakat. Penyelenggaraan haji khusus oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) adalah salah satu bentuk penyelenggaraan ibadah haji sebagai peran serta masyarakat. Kajian ini menggunakan rancangan studi kasus untuk menelaah manajemen penyelenggaraan haji khusus oleh PIHK Azizi Kencana Wisata di Kota Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi pelanggaran berulang pada proses penyelenggaraan ibadah haji khusus di Kota Medan. Hal ini terjadi karena lemahnya pengawasan oleh pihak Kementerian Agama akibat kantor wilayah tingkat provinsi tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terlebih hingga memberikan sanksi bagi penyelenggara haji yang melakukan pelanggaran.

## KATA KUNCI:

Haji khusus, PIHK, pelayanan publik, Kota Medan

---

\*Peneliti Balai Litbang Agama Jakarta. Jl. Rawa Kuning No. 06 Cakung, Jakarta Timur. [agusbaca@gmail.com](mailto:agusbaca@gmail.com)

\*Naskah diterima September 2016, direvisi November 2016, disetujui untuk diterbitkan Desember 2016

## A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia menjadi hajatan nasional yang hampir selalu mengundang riuh-rendah dari tahun ke tahun. Meski pemerintah telah mengeluarkan undang-undang khusus mengenai haji, yaitu UU Nomor 13 tahun 2008 yang dilengkapi dengan Perpu Nomor 2 tahun 2009 dan segenap peraturan pendukung yang berubah setiap tahunnya, tetap saja permasalahan terkait penyelenggaraan ibadah haji ini masih selalu muncul. Dan tidak jarang menjadi tajuk utama (*headline*) di media massa.

Ketidakseimbangan antara kuota tahunan yang tersedia dengan jumlah jamaah yang hendak berhaji, menjadi salah satu permasalahan yang kerap memunculkan keluhan dari masyarakat. Meski hampir tiap tahun kuota jamaah haji Indonesia ditingkatkan, namun tetap saja pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama, seakan kewalahan mengelola proses penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu upaya mengatasi hal tersebut adalah membagi wewenang penyelenggaraan ibadah haji dengan pihak swasta. Pihak swasta yang dimaksud adalah lembaga-lembaga yang memiliki izin menyelenggarakan perjalanan ibadah haji. Penyelenggaraan perjalanan ibadah haji jenis ini dikenal dengan istilah ibadah haji khusus, yang dahulu terkenal dengan sebutan ONH Plus.

Kajian ilmu administrasi dan kebijakan publik memandang bahwa pembagian wewenang pelayanan publik antara pemerintah dengan pihak swasta menjadi salah satu alternatif solusi atas buruknya pelayanan publik yang kerap terjadi. Gagasan pembagian wewenang pelayanan publik ini pertama kali dicetuskan David Osborne dan Ted Gaebler sebagai respon atas buruk dan carut marutnya pelayanan publik di Amerika Serikat. Salah satu poin penting dari gagasan Osborne dan Gaebler adalah prinsip pemerintahan yang kompetitif, yaitu menyuntikkan iklim persaingan ke dalam pemberian pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip ini, bersama dengan melakukan sembilan prinsip lainnya, Amerika Serikat secara perlahan berhasil membenahi sistem pelayanan publiknya di bidang kesehatan, pendidikan, hingga rumah tahanan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ahmad Zaenal Fanani. "Optimalisasi Pelayanan Publik;

Meski prinsip kompetisi seperti dikemukakan Osborne dan Gaebler diterapkan pada pelayanan ibadah haji khusus, namun sejumlah pelanggaran kerap terjadi terhadap jamaah haji khusus ini, yang telah membayar lebih mahal dibanding dengan jamaah haji regular. Propinsi Sumatera Utara menjadi daerah dengan kasus kejadian pelanggaran pelayanan terhadap jamaah haji khusus dengan frekuensi yang cukup tinggi. Tahun 2008 misalnya, sejumlah anggota jamaah haji ONH plus yang diberangkatkan sebuah biro perjalanan haji dan umrah, setiba di tanah air, mengeluhkan pelayanan selama ibadah haji di tanah suci yang sangat buruk dan mengecewakan. Menurut beberapa jamaah, pengalaman berhaji mereka tidak sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan biro perjalanan itu. Mulai dari jam makan yang tidak teratur, penginapan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan penginapan yang berjarak kiloan meter dari Masjidil Haram, dari semula dijanjikan hanya ratusan meter.

Pelayanan transportasi pun buruk sehingga pernah pada satu kesempatan ketika menuju perjalanan pulang dari Mina menuju Mekkah mereka harus berjalan sejauh empat kilometer karena mobil yang ditumpangi rusak. Seorang jamaah bahkan mengaku sempat jatuh pingsan tidak diberi makan selama 17 jam, disamping juga karena kecapaian melakukan ibadah serta minimnya layanan kesehatan.<sup>2</sup>

Tahun 2010, kejadian yang melibatkan biro perjalanan yang sama terjadi kembali. Kali ini sebanyak 120 jamaah mengalami penelantaran saat hendak berangkat ke Tanah Suci, sementara ritual ibadah haji saat itu sudah mulai dilaksanakan. Padahal, menurut para jamaah, mereka sudah melunasi pembayaran sebesar Rp.70 juta rupiah sejak 2009 untuk keberangkatan tahun 2010. Selain telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji, mereka juga dimintai tambahan sebesar Rp.3 juta hingga Rp.10 juta untuk memberangkatkan. Namun pihak biro perjalanan tetap tidak bertanggung jawab memberangkatkan ke-120 jamaah.<sup>3</sup>

Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler". Makalah tidak diterbitkan, 2008.

<sup>2</sup>Pelayanan ONH Plus Medan Mengecewakan. <http://www.umrahhajiplus.com/baca.php?ArtID=1267> (diakses pada 6 Mei 2012).

<sup>3</sup>Sulaiman Ahmad. 120 Jemaah ONH Plus Telantar di Medan. <http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2010/11/12/7358/>



Munculnya beberapa kasus pelanggaran pelayanan terhadap jamaah haji khusus di kota Medan ini, melatarbelakangi ketertarikan untuk mengkaji permasalahan ini lebih dalam. Penelitian ini bertujuan menelaah mengapa kejadian pelanggaran terhadap hak jamaah haji khusus berulang setiap tahunnya, bagaimana peran Kementerian Agama tingkat propinsi dalam menangani hal ini, serta pandangan masyarakat pengguna jasa biro perjalanan haji terhadap pelayanan ibadah haji khusus di Sumatera Utara.

Meski kerap terjadi pelanggaran pelayanan ibadah haji khusus di Kota Medan, namun belum banyak kajian yang berusaha menelaah mengenai hal ini. Harahap misalnya, dalam kajiannya baru menelaah pandangan masyarakat terhadap peran kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dalam membina jamaah haji. Hasil kajiannya mendapati bahwa masyarakat masih memandang peran penting KBIH dalam membimbing mereka sebagai jamaah haji.<sup>4</sup>

Kajiannya yang hampir serupa juga dilakukan oleh Ilyas, yang menelaah kontribusi KBIH dan pelayanan petugas haji terhadap kelancaran ibadah haji masyarakat. Dalam kajiannya yang menggunakan rancangan kuantitatif, Ilyas mendapati bahwa KBIH dan pelayanan yang berkualitas berkontribusi positif terhadap pelaksanaan ibadah haji yang dilaksanakan oleh masyarakat. Semakin baik program dan semakin positif pelayanan yang diberikan maka semakin memberikan dampak positif bagi proses ibadah haji yang dijalani masyarakat.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, beberapa permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah;

1. Apa peran Kanwil Kementerian Agama di tingkat propinsi dalam mengatasi permasalahan pelayanan ibadah haji khusus

yang dihadapi masyarakat?

2. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan ibadah haji khusus di Kota Medan? Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Mengetahui peran Kanwil Kementerian Agama di tingkat propinsi dalam mengatasi permasalahan pelayanan ibadah haji khusus.
2. Mengetahui pandangan masyarakat terhadap pelayanan ibadah haji khusus di Kota Medan.

## B. KAJIAN LITERATUR

Pelayanan secara bahasa<sup>6</sup> adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara istilah, seperti dijelaskan P. Kotler,<sup>7</sup> pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produk yang dihasilkan bisa terikat dalam bentuk fisik pun bisa bukan berupa fisik. Definisi lain menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa menggunakan alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.<sup>8</sup>

Berdasarkan dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang sifat dasarnya tak teraba (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun atau sesuatu. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik dan pelayanan administratif. Pelayanan fisik lebih bersifat pribadi sebagai manusia sementara pelayanan administratif adalah kegiatan yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (besar maupun kecil).<sup>9</sup>

---

120\_jamaah\_onh\_plus\_telantar\_di\_medan/ (diakses pada 6 Mei 2012).

<sup>4</sup>Abdur Rahman Harahap, *Pandangan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan* (Medan: Program Pasca Sarjana IAIN Sumatera Utara, Tesis tidak Diterbitkan, 2010), 101.

<sup>5</sup>Ilyas, *Kontribusi Program Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Kualitas Pelayanan Petugas Haji terhadap Kelancaran Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Jamaah Haji Kabupaten Deli Serdang* (Medan: Program Pasca Sarjana IAIN Sumatera Utara, Tesis tidak Diterbitkan, 2007). 100.

---

<sup>6</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008).

<sup>7</sup>Giri Cahyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong* (Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Tesis tidak diterbitkan, 2008).

<sup>8</sup>Giri Cahyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong* (Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Tesis tidak diterbitkan, 2008).

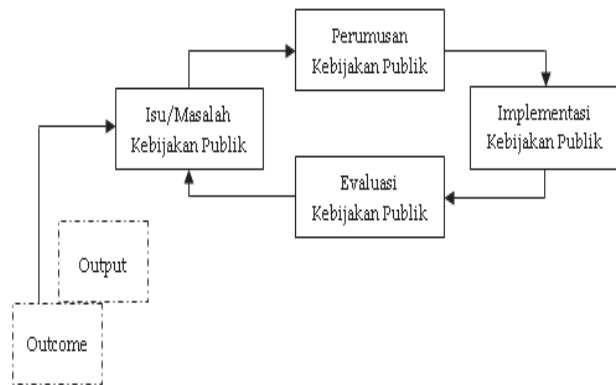
<sup>9</sup>Giri Cahyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong* (Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Tesis tidak diterbitkan, 2008).

Mengacu pada sejarah administrasi publik, pelayanan publik secara sederhana diartikan sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (*whatever government does is public service*). Definisi yang terbatas ini wajar, sebab pada saat itu pemerintahan suatu negara hanya menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warga negara.<sup>10</sup>

Seiring dengan perubahan peran negara atau pemerintah dan lembaga non-pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang menjadi hajat hidup orang banyak, maka definisi di atas ditinjau ulang. Gerakan *New Public Management* (NPM) di banyak negara maju menjadi salah satu jawaban atas kelemahan pelayanan publik yang selama ini terjadi. Keinginan mentransformasi nilai-nilai yang ada di dunia usaha ke dalam sistem pelayanan publik sektor pemerintah, mendorong makin cepatnya perubahan sistem pelayanan tersebut.

Kebijakan publik selalu dimulai dari isu-isu yang dirasakan oleh masyarakat luas di mana perlu dilakukan tindakan kebijakan oleh pemerintah.<sup>11</sup> Isu-isu ini biasanya dimulai dari adanya keluhan di masyarakat mengenai kualitas kebijakan yang diambil oleh negara yang tidak atau kurang memuaskan masyarakat. Atau bisa juga masukan yang diberikan oleh segolongan masyarakat untuk yang tujuannya adalah menciptakan tata pemerintahan atau sosial yang lebih baik. Tindakan kebijakan dimulai dari merumuskan kebijakan kemudian dilaksanakan dalam implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan ini dievaluasi pelaksanaannya kemudian menjadi bahan masukan bagi pelaksanaan kebijakan berikutnya. Nugroho<sup>12</sup> menjelaskannya dalam model kebijakan publik

berikut;



Gambar 1.  
Skema Kebijakan Publik

Kualitas pelayanan publik sendiri dapat dinilai dari sisi internal organisasi birokrasi sebagai pemberi layanan dan sisi eksternal organisasi yang berkenaan dengan kebermanfaatannya yang dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Islamy<sup>13</sup> menjelaskan beberapa prinsip pokok yang dipahami aparat birokrasi publik mengenai aspek internal organisasi pelayanan publik;

1. Aksesibilitas, setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan.
2. Kontinuitas, pelayanan harus tersedia secara terus menerus bagi masyarakat pengguna serta memiliki kepastian dan kejelasan ketentuan atau hukum yang menjadi landasan bagi berjalannya proses pelayanan.
3. Teknikalitas, setiap jenis pelayanan dalam prosesnya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan.
4. Profitabilitas, proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dan memberikan keuntungan secara ekonomis dan terutama keuntungan sosial jika terkait dengan birokrasi pemerintahan.

<sup>10</sup>Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010).

<sup>11</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada, cet. Ke-3, 2008).

<sup>12</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada, cet. Ke-3, 2008).

<sup>13</sup>M. Irfan Islamy. "Reformasi Pelayanan Publik". Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dan Era Globalisasi di Kabupaten Dati II Trenggalek, 1999.

5. Akuntabilitas, proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya memiliki tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner<sup>14</sup> dapat diukur dengan menimbang lima faktor; (1) *Tangible* atau sarana fisik; (2) *Reliability* atau keterandalan dalam menyediakan pelayanan; (3) *Responsiveness* yaitu kesanggupan memberikan pelayanan cepat dan tepat; (4) *Assurance* yaitu keramahan dan sopan santun yang meyakinkan kepercayaan pelanggan, dan; (5) *Empathy* sikap penuh perhatian terhadap konsumen.

Pemerintah, melalui Keputusan Menpan No. 63 tahun 2004, juga telah menjelaskan kualitas pelayanan publik yang pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima ini memiliki landasan;

1. Transparansi, terbuka
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan
3. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efektivitas dan efisiensi
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat
5. Kesamaan hak atau tidak diskriminatif, dan
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab antara pihak pemberi dan penerima layanan.

Selain peraturan di atas, birokrasi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik juga dibekali Keputusan Menteri PAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang harus dipegang. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka prinsip-prinsip berikut harus dipegang; *pertama*, sederhana bahwa prosedur dan tata cara pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami. *Kedua*, jelas dan pasti, bahwa prosedur dan tata cara pelayanan harus jelas dan

pasti. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan harus dijelaskan kepada publik sebagai penggunaan pelayanan dan memiliki landasan hukum yang pasti.

*Ketiga*, aman yang menunjukkan bahwa proses dan produk hasil pelayanan memberikan keamanan dan kenyamanan. *Keempat*, keterbukaan yang berarti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab memberi layanan, waktu pelaksanaan, rincian biaya atau tarif, dan lain-lain hal yang berkenaan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau pun tidak diminta.

*Kelima*, efisien yakni persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memerhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. *Keenam*, ekonomis bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan; nilai barang dan jasa pelayanan, ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dan kemampuan masyarakat untuk membayar. *Ketujuh*, adil dan merata yang menunjukkan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. *Kedelapan*, tepat waktu bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi pelayanan publik pada pasal 1 UU no. 25 tahun 2009 tersebut kemudian dipertegas pada pasal 2, bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

---

<sup>14</sup>Giri Cahyono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong* (Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Tesis tidak diterbitkan, 2008).

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan definisi yang tertuang dalam pasal 1 dan 2 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tersebut, maka penyelenggara pelayanan publik tidak hanya dilakukan pemerintah, namun juga dapat dilakukan pihak swasta selama pembentukan lembaganya semata untuk melayani kepentingan publik.

David Osborne dan Ted Gaebler<sup>15</sup> pernah mencetuskan gagasan *Reinventing Government* sebagai respon atas carut marutnya pelayanan publik di Amerika Serikat, yang meluluhlantakkan berbagai sendi-sendi kebutuhan penting masyarakat. Carut-marut pelayanan publik ini menyebabkan menurunnya kualitas pendidikan, sistem pemeliharaan kesehatan yang tak terkendali, hingga pengelolaan rumah tahanan yang membuat daya tampung menjadi berlebih sehingga menyebabkan para narapidana dapat melarikan diri. Kekacauan ini menyebabkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Osborne & Gaebler<sup>16</sup> mengajukan sepuluh prinsip *Reinventing Government*, yang tujuannya adalah mewirauasakan pelayanan publik dan birokrasi pemerintah. Kesepuluh prinsip tersebut adalah;

1. Pemerintah lebih berperan untuk mengarahkan ketimbang mengayuh sendiri sistem pelayanan publik. Pemerintahan yang menerapkan sistem kewirausahaan lebih berkonsentrasi dalam pembuatan kebijakan-kebijakan strategi dibanding sibuk dengan urusan teknis pelayanan. Peran pemerintahan yang demikian tentu membutuhkan sumber daya manusia yang mampu melihat keseluruhan visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan produsen yang saling bersaing mendapatkan sumber daya.
2. Pemerintah lebih memberi wewenang ketimbang melayani. Pemerintah lebih mendorong masyarakat berpartisipasi aktif

dan memiliki inisiatif atas kebutuhan-kebutuhan mereka. Peran pemerintah seperti ini akan mendorong masyarakat untuk mengontrol jalannya pemerintahan dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintahan adalah milik rakyat. Di sini pemerintah berfungsi sebagai pengawas bahwa kebutuhan-kebutuhan masyarakat telah terpenuhi.

3. Pemerintahan yang kompetitif, menyuntikkan iklim persaingan dalam pemberian pelayanan. Dengan iklim kompetitif ini akan memaksa siapa pun yang 'menjual' pelayanan publik, merespon kebutuhan pelanggan, meningkatkan inovasi.
4. Mengubah organisasi pemerintahan yang selalu digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang bergerak demi mencapai misi.
5. Pemerintahan yang berorientasi pada pencapaian kinerja. Pemerintahan yang membiayai hasil kinerja pegawainya berdasarkan kualitas hasil kerja bukan bergantung masa kerja dan tingkat otoritas akan meningkatkan kompetisi mencapai hasil kerja yang berkualitas baik.
6. Pemerintahan berorientasi pelanggan bukan birokrasi. Mendudukan kepercayaan dan kepuasan rakyat yang menjadi pelanggan sebagai prioritas.
7. Pemerintahan wirausaha, memproduksi ketimbang membelanjakan. Mengelola pelayanan publik layaknya wirausaha harus mengatasi keterbatasan anggaran dengan inovasi. Menetapkan biaya bagi pelayanan publik dapat menjadi alternatif, yang keuntungannya dipergunakan bagi pengembangan inovasi-inovasi pelayanan publik lainnya.
8. Berlaku antisipatif, menyediakan perangkat-perangkat atau tindakan pencegah dibanding membangun sistem penanganan.
9. Desentralisasi kinerja, menghilangkan hirarki menjadi kerja sama tim dan partisipatif.
10. Pemerintahan yang berorientasi melakukan perubahan melalui pasar.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah salah satu bentuk dari pembagian wewenang pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan ibadah haji, dari pemerintah kepada pihak swasta. Sebab, semua proses pelaksanaan penyelenggaraan

<sup>15</sup>Ahmad Zaenal Fanani. "Optimalisasi Pelayanan Publik; Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler". Makalah tidak diterbitkan, 2008.

<sup>16</sup>Ahmad Zaenal Fanani. "Optimalisasi Pelayanan Publik; Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler". Makalah tidak diterbitkan, 2008.

ibadah haji khusus dilaksanakan oleh biro penyelenggara ibadah haji, sementara pemerintah hanya berperan sebagai regulator dan pengawas penyelenggaraannya. Berbeda dengan penyelenggaraan haji regular di mana pemerintah berperan sangat besar dalam pelaksanaannya, mulai dari pendaftaran hingga pemulangan kembali jamaah ke tanah air.

Pengertian mengenai ibadah haji khusus sendiri tertuang dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pada Pasal 1 ayat 14 dijelaskan secara ringkas, bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus. Sementara pada ayat 15 dijelaskan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus. Penjelasan lebih lanjut mengenai ibadah haji khusus ini dituangkan pada Pasal 38 ayat 1, yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji khusus ini dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, yang karena kekhususannya ini maka pengelolaan dan pembiayaannya pun bersifat khusus.

Meski pemerintah memberikan pelimpahan wewenang yang hampir menyeluruh kepada pihak swasta, namun tidak serta merta pemerintah lepas tangan. Pemerintah melalui Kementerian Agama memiliki wewenang untuk mengeluarkan regulasi mengenai haji khusus yang diselenggarakan oleh pihak swasta serta melakukan pengawasan terhadap seluruh penyelenggaraannya. Salah satu hal yang menjadi wewenang pemerintah adalah mengeluarkan regulasi mengenai kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji khusus.

Mengacu pada pasal 38 ayat 1 UU nomor 13 tahun 2008 di atas, pemerintah melalui Kementerian Agama kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Agama nomor 22 tahun 2011 mengenai Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Dalam pasal 3 PMA tersebut, disebutkan bahwa layanan bagi jamaah haji khusus meliputi; pendaftaran, bimbingan ibadah jamaah haji khusus, transportasi jamaah haji khusus, akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan jamaah haji khusus, perlindungan jamaah haji khusus dan

petugas haji khusus, administrasi dan dokumen haji.

Item-item pelayanan bagi jamaah haji khusus di atas tak jauh berbeda dengan item-item pelayanan yang juga diterima jamaah haji regular. Yang membedakan adalah pelayanan yang diberikan memiliki kekhususan, berbeda dari yang diterima jamaah haji regular. Seperti sarana transportasi udara langsung atau paling banyak hanya melakukan satu kali transit, transportasi darat dengan menggunakan bus-bus *syarikah* dan berpendingin udara, akomodasi penginapan yang tak lebih dari 500 meter dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, konsumsi khusus, dan pelayanan kesehatan khusus.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Medan dengan menggunakan rancangan studi kasus. Karena bersifat kasus, maka sampel penelitian ini tidak mengandaikan sebagai gambaran kecil dari keseluruhan populasi penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) yang ada di kota Medan. PIHK yang menjadi sampel penelitian ini adalah Azizi Kencana Wisata. Pemilihan PIHK Azizi Kencana Wisata sebagai sampel didasarkan pada pemberitaan media massa dan studi pendahuluan. Azizi Kencana merupakan salah satu PIHK yang tercantum dalam daftar PIHK resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk wilayah kota Medan. Pengumpulan data lapangan dilakukan selama 14 hari sejak 25 Juni hingga 8 Juli 2012 di Kota Medan, Sumatera Utara.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik wawancara dan studi dokumentasi.<sup>17</sup> Sumber data yang dituju dengan menggunakan teknik studi dokumentasi ini adalah pihak penyelenggara ibadah haji khusus, Kanwil Kementerian Agama Propinsi, dan jamaah haji. Studi dokumentasi dilakukan terhadap hasil kajian-kajian yang pernah dilakukan oleh akademisi maupun peneliti setempat. Wawancara terstruktur dilakukan untuk memperdalam data hasil studi dokumentasi. Sumber data yang dituju dengan menggunakan teknik wawancara adalah pengelola PIHK Aziz Kencana Wisata, Kanwil Kementerian Agama Propinsi melalui Bidang Haji, Zakat, dan Wakaf, dan terutama adalah

---

<sup>17</sup>Robert K. Yin, *Studi Kasus; Desain dan Metode* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002).

jamaah haji pengguna jasa biro perjalanan haji dan umroh Azizi Kencana Wisata. Instrumen wawancara yang dipergunakan adalah daftar kisi-kisi pertanyaan wawancara dan recorder.

#### **D. HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada biro perjalanan ibadah haji khusus PT Azizi Kencana Wisata (selanjutnya disebut sebagai PIHK Azizi) yang beralamat di Jl. Sutomo Ujung nomor 102-B Medan, Sumatera Utara. Selain PIHK Azizi, dalam daftar PIHK resmi yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Haji dan Umrah, di kota Medan terdapat satu lagi PIHK yang beroperasi, yaitu PT Erni Tours. Namun, PIHK ini memiliki jumlah jamaah yang masih sedikit dibanding dengan PIHK Azizi.

PIHK Azizi berdiri sejak 1996 dan baru mendapat izin menyelenggarakan perjalanan ibadah haji khusus sejak 2002. Sebelum tahun 2002 itu, PIHK Azizi hanya melaksanakan perjalanan haji dan umrah biasa. Jamaah PIHK Azizi tidak saja berasal dari kota Medan atau Propinsi Sumatera Utara, namun juga berasal dari daerah lain, seperti Aceh, Riau, Kalimantan, dan lainnya. PIHK Azizi selain memiliki kantor pusat di Medan, juga memiliki kantor perwakilan di Jakarta.

PIHK Azizi menjadi sorotan di media massa cetak lokal setidaknya sejak tahun 2008 karena keluhan yang disampaikan beberapa jamaah haji khusus usai melaksanakan ibadah haji. Sejak tahun 2008 hingga 2009, beberapa jamaah mengeluhkan pelayanan selama di tanah suci yang tidak sesuai dengan harga yang mereka bayarkan. Kasus yang paling mencuat adalah pembatalan pemberangkatan 120 jamaah haji khusus tahun 2010 yang kemudian berujung pada pelaporan para jamaah kepada Polda Sumatera Utara.

Seorang jamaah menyatakan bahwa alasan pembatalan pemberangkatan sampai saat ini pun tidak diketahui. Informasi pemberangkatan yang disampaikan pihak PIHK kepada jamaah saat itu juga tidak jelas dan berubah-ubah. Di tengah ketidakpastian pemberangkatan tersebut, jamaah masih dikenai biaya tambahan yang oleh pihak PIHK dikatakan sebagai biaya mengeluarkan visa dari kedubes Arab Saudi. Pihak PIHK seperti memperlakukan perasaan jamaah, karena tidak mungkin jamaah yang sudah berada di embarkasi menolak, karena jika menolak dan

tidak jadi berangkat merupakan aib bagi jamaah. Meski sudah membayar, jamaah tetap tidak jadi diberangkatkan tahun itu.

Azizi Kencana Wisata menyatakan bahwa pelayanan yang mereka berikan selama ini sebenarnya sudah mengikuti aturan yang ada. Namun, banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk mendaftar keberangkatan haji dan umrah mereka. Tak jarang, pihak jamaah dan PIHK tak pernah sekalipun bertemu dan hanya bertemu pada saat hendak diberangkatkan. Banyak permasalahan yang dihadapi jamaah menggunakan jasa PIHK Azizi Kencana Wisata, menurut pihak Azizi, juga karena banyak permasalahan yang tak terduga saat di Arab Saudi. Seperti misalnya, hotel yang sudah dipesan belum rapi saat jamaah tiba karena pengelola hotel yang sulit mengatur jamaah dari negara lain. PIHK Azizi juga berkilah kadang perubahan nilai tukar dollar juga menjadi salah satu penyebab perubahan pelayanan yang dianggap jamaah sebagai ketidakjelasan pelayanan PIHK.

Meski Azizi Kencana Wisata bukan bagian dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan publik atau pihak swasta, namun kegiatan pelayanan yang dijalani adalah pelimpahan sebagian wewenang Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan ibadah haji. Sehingga Azizi Kencana Wisata juga harus mengikuti tatalaksana yang ditetapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini seperti tertuang dalam Pasal 38 mengenai mandat penyelenggaraan haji khusus yang tertuang dalam Undang-undang No. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 juga menjelaskan, bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 2 undang-undang yang sama menegaskan kemudian, bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan pasal 1 dan 2 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tersebut, maka penyelenggara pelayanan publik tidak hanya dilakukan pemerintah, namun juga dapat dilakukan pihak swasta selama pembentukan lembaganya semata untuk melayani kepentingan publik.

Kanwil Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara pun tidak mampu berbuat apa pun untuk membela kepentingan jamaah. Pihak Kanwil Propinsi menyatakan bahwa kewenangan penyelenggaraan haji khusus (saat itu) berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Mulai dari pendaftaran hingga pemulangan semua dilakukan oleh pihak PIHK di bawah koordinasi dengan Ditjen PHU. Sementara Kanwil Propinsi hanya berwenang memberi rekomendasi pada saat PIHK mengajukan izin perpanjangan izin penyelenggaraan haji khusus.

Kasus pelayanan haji khusus di Sumatera Utara, khususnya kota Medan ini, menjadi anomali bagi konsep *reinventing government* yang dicetuskan Osborne dan Gaebler dan tentu saja mencederai semangat UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Konsep yang membagi kewenangan pelayanan publik dengan pihak swasta agar terjadi kompetisi pelayanan yang dapat memunculkan kualitas pelayanan terbaik justru terjadi sebaliknya. Kasus pelayanan haji khusus di Medan ini juga tidak mengikuti standar pelayanan publik minimal, baik yang dikeluarkan Kementerian PAN maupun Kementerian Agama mengenai standar pelayanan minimal ibadah haji khusus.

Prinsip utama yang dilanggar, seperti tertuang dalam Keputusan Menpan No. 63 tahun 2004, adalah transparansi dan akuntabilitas. Ketidakjelasan waktu pemberangkatan serta penetapan biaya tambahan saat jamaah sudah berada di embarkasi keberangkatan adalah tindakan yang tidak transparan dan tidak bertanggung jawab. Pihak PIHK juga tidak memiliki tanggung jawab atas kegagalan pemberangkatan jamaah. Meski pada akhirnya hak jamaah, seperti pengembalian uang atau penundaan pemberangkatan hingga tahun berikutnya ditetapkan, namun ini semua setelah jamaah mengadukan pihak PIHK ke Polisi, bukan atas inisiatif dari PIHK sendiri.

Berulangnya pelanggaran oleh pihak PIHK yang sama terhadap jamaah haji khusus di kota Medan juga mengindikasikan ketiadaan pengawasan, baik di tingkat propinsi maupun pusat. Kelemahan di tingkat propinsi tentu saja masih dikeluarkannya rekomendasi penyelenggaraan haji khusus bagi PIHK kepada Kementerian di tingkat pusat. Penjelasan bahwa pelaksanaan haji khusus menjadi wewenang Kementerian tingkat pusat bukan pada kantor wilayah propinsi mengindikasikan adanya ketidakjelasan hirarki pelayanan di bidang haji khusus ini. Pada akhirnya, Kementerian Agama tingkat propinsi pun kesulitan untuk mengakses data maupun pemeriksaan kepada PIHK. Dan ini tentu saja tidak sejalan dengan prinsip yang dikemukakan Osborne dan Gaebler, bahwa untuk menciptakan pelayanan publik yang bersifat kewirausahaan harus melakukan desentralisasi hirarki kekuasaan.

Berulangnya pelanggaran juga mengindikasikan tidak adanya sistem hukuman bagi PIHK yang tidak melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Ketidadaan hukuman terhadap pelanggaran yang telah berulang kali terjadi kemudian memunculkan efek ketidakpedulian PIHK terhadap pelayanan yang berkualitas terhadap jamaah haji khusus. Tidak adanya perbedaan antara PIHK yang memberikan pelayanan prima dengan yang memberikan pelayanan buruk menghambat pemberian informasi kepada masyarakat mengenai PIHK yang berkualitas dan yang tidak.

Kementerian Agama selaku pihak yang berwenang mengkoordinasi dan mengeluarkan regulasi mengenai pelaksanaan ibadah haji yang mendapat stigma buruk. Masyarakat semakin menilai buruk terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian Agama, meski pelaksana penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah PIHK. Masyarakat tidak pernah melihat apakah PIHK melayani penyelenggaraan ibadah haji dengan baik atau tidak. Sebab, selaku pemberi izin bagi PIHK untuk menyelenggarakan haji khusus, Kementerian Agama tidak memberi sanksi bagi PIHK yang melanggar. Karena itu, sudah sebaiknya dilakukan perbaikan sistem yang menyeluruh dalam proses penyelenggaraan haji, agar citra Kementerian Agama tidak memburuk semakin dalam.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Terjadinya pelanggaran pelayanan jamaah haji khusus yang berulang sejak tahun 2008 oleh PIHK yang sama akibat tidak ada atau lemahnya pengawasan, baik dari pihak Kementerian Agama tingkat propinsi maupun pusat. Selain ketiadaan dan lemahnya pengawasan, ketiadaan hukuman bagi PIHK yang tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan Kementerian Agama menjadi penyebab penting lainnya.

Kementerian Agama tingkat propinsi tidak memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terlebih memberikan sanksi bagi PIHK yang tidak memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Selain itu, Kementerian Agama juga mengalami kesulitan untuk mengakses proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus oleh PIHK sehingga rekomendasi yang diberikan untuk memperpanjang perizinan seperti memberi cek kosong.

Masyarakat pengguna jasa biro perjalanan haji terhadap pelayanan ibadah haji khusus di Sumatera Utara memandang bahwa kesalahan tetap berada di pihak Kementerian Agama. Sebab Kementerian Agama yang memberikan izin dan memiliki wewenang untuk mengeluarkan regulasi demi perbaikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Meski juga memandang bahwa pihak PIHK salah, namun masyarakat tetap menggunakan jasa PIHK bermasalah karena tidak adanya informasi mengenai PIHK yang memberikan pelayanan

yang baik maupun PIHK yang memberikan pelayanan berkualitas.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah;

1. Memberikan kewenangan bagi Kementerian Agama Propinsi untuk melakukan pengawasan terhadap PIHK yang beroperasi di wilayah kerja mereka.
2. Kementerian Agama melakukan revisi atas Peraturan Menteri Agama nomor 22 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan menambahkan pasal-pasal yang merinci mengenai hukuman yang diterima pihak PIHK jika tidak menyediakan pelayanan minimal.
3. Hukuman yang dapat diberikan dapat berupa pengurangan kuota bagi PIHK, pembatasan wilayah, hingga pencabutan izin penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada segenap pihak yang membantu terlaksananya penelitian ini. Terutama kepada para jamaah yang bersedia menyempatkan waktu berdiskusi dengan penulis. Kepada pihak penyelenggara ibadah haji khusus yang menjadi objek penelitian. Dan terakhir kepada pihak Kanwil Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara yang telah menyediakan data awal untuk keperluan penelitian ini.[]



## DAFTAR PUSTAKA

---

- Ahmad, Sulaiman. *120 Jemaah ONH Plus Telantar di Medan*. [http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2010/11/12/7358/120\\_jemaah\\_onh\\_plus\\_telantar\\_di\\_medan/](http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2010/11/12/7358/120_jemaah_onh_plus_telantar_di_medan/) (diakses pada 6 Mei 2012).
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada, Cet. Ke-3, 2008.
- Fanani, Ahmad Zaenal. "Optimalisasi Pelayanan Publik; Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler". Makalah tidak diterbitkan, 2008.
- Cahyono, Giri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Tesis tidak diterbitkan, 2008.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Harahap, Abdur Rahma. *Pandangan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jemaah Haji di Kota Medan*. Medan: Program Pasca Sarjana IAIN Sumatera Utara, Tesis tidak diterbitkan, 2010.
- Ilyas. *Kontribusi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Kualitas Pelayanan Petugas Haji terhadap Kelancaran Pelaksanaan Ibadah Haji pada Jemaah Haji Kabupaten Deli Serdang*. Medan: Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, Tesis tidak diterbitkan, 2007.
- Islamy, M. Irfan. "Reformasi Pelayanan Publik". Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dan Era Globalisasi di Kabupaten Dati II Trenggalek, 1999.
- Pelayanan ONH Plus Medan Mengecewakan*. <http://www.umrahhajiplus.com/baca.php?ArtID=1267> (diakses pada 6 Mei 2012).
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2008.
- Yin, Robert K. *Studi Kasus; Desain dan Metode*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002.



**A**

**Admiral Musa Julius, Rukman Nugraha, I Putu Pudja**

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, Jl. Angkasa 1 No. 2, Kemayoran, Jakarta 10720

[admiralmusajulius@gmail.com](mailto:admiralmusajulius@gmail.com)

“PENENTUAN HARI LIBUR NASIONAL UMAT KRISTEN DI INDONESIA MENGGUNAKAN ALGORITMA ASTRONOMI MEEUS”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 131-138

**Ahmad Mujib**

Program Sejarah Peradaban Islam, Universitas Sultan Agung Semarang, [Elmahira@gmail.com](mailto:Elmahira@gmail.com)

“NEGERI PARA ULAMA”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 253-258

**D**

**Dermawati**

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan, Jalan Ir. H. Juanda No. 37 Ciputat,

Tangerang Selatan. Email: [Der\\_Mazky@Yahoo.Com](mailto:Der_Mazky@Yahoo.Com)

“PRODUKTIVITAS KERJA GURU MADRASAH DI KAWASAN INDUSTRI KABUPATEN BEKASI”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 169-180

**G**

**Gazi Saloom**

Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta Indonesia; [gazi@uinjkt.ac.id](mailto:gazi@uinjkt.ac.id)

“TRANSFORMASI PERSONAL: DARI KEJAHATAN MENUJU KESALEHAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 237-252

**H**

**Herni Ali HT dan Ali Rama**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: [herni.ali@uinjkt.ac.id](mailto:herni.ali@uinjkt.ac.id); dan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: [rama@uinjkt.ac.id](mailto:rama@uinjkt.ac.id)

“PERINGKAT KINERJA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH BERDASARKAN MAQASHID SYARIAH”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 139-154

**M**

**M. Agus Noorbani**

Reseacher of Balai Litbang Agama Jakarta Jl. Rawa Kuning No. 06 Cakung, Jakarta Timur  
[agusbaca@gmail.com](mailto:agusbaca@gmail.com)

“PELAYANAN HAJI KHUSUS DI KOTA MEDAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 181-192

## N

### **Neneng LM**

Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan Jl. Ir. H. Juanda Nomor 37 Ciputat, Tangerang Selatan. Email: [neneng\\_lm@yahoo.co.id](mailto:neneng_lm@yahoo.co.id)

“PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA GURU TERHADAP KINERJA GURU AGAMA PADA MADRASAH IBTIDAIYAH DI KOTA TANGERANG SELATAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 155-168

### **Nurus Shalihin**

Lecturer of Faculty of Syari'ah IAIN Imam Bonjol Padang, Jln. Mahmud Yunus No 1 Lubuk Lintah Padang, Sumbar. Kode Pos 25153. Email: [nurus\\_djamra@yahoo.com](mailto:nurus_djamra@yahoo.com)

“RELASI KUASADAN REPRODUKSI MAKNA RELIGIUSITAS DALAM IKLAN-IKLAN ISLAM RAMADHAN”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 193-208

## Q

### **Qowaid**

Peneliti pada Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Jl. MH. Thamrin Jakarta Pusat. 5  
Email: [qowaidbmasyhuri@gmail.com](mailto:qowaidbmasyhuri@gmail.com)

“PENDIDIKAN KARAKTER MELALUI PENDIDIKAN AGAMA DI SMAN 2 SEMARANG”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 209-226

## R

### **Rosidin**

Peneliti pada Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, Jl. Untung Suropati Kav. 70 Bantankerep, Ngaliyan, Semarang 50185. [nazalnifa@yahoo.co.id](mailto:nazalnifa@yahoo.co.id)

“INDEKS BUDAYA KERJA DALAM PELAYANAN PERNIKAHAN DI KABUPATEN BANYUMAS”

Jurnal Dialog Vol. 39, No.2, Desember 2016. hal: 227-236

## KETENTUAN PENULISAN

1. Naskah yang dimuat dalam jurnal ini merupakan hasil penelitian dengan topik masalah sosial dan keagamaan.
2. Naskah belum pernah dimuat atau diterbitkan di media lain.
3. Naskah ditulis dengan kaidah tata Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris yang baku dan benar.
4. Penulis membuat surat pernyataan bahwa naskah yang dikirim adalah asli dan memenuhi persyaratan klirens etik dan etika publikasi ilmiah (bebas dari plagiarisme, fabrikasi, dan falsifikasi) berdasarkan Peraturan Kepala LIPI No. 8 Tahun 2013 dan No.5 Tahun 2014.
5. Apabila naskah ditulis dari hasil penelitian kelompok dan akan diterbitkan sendiri, diharuskan menyertakan surat pernyataan persetujuan tertulis dari anggota kelompok yang lain.
6. Naskah tulisan berisi sekitar 15-20 halaman dengan 1,5 (satu setengah) spasi, kertas kuarto (A 4).
7. Judul ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris maksimal 15 kata menggambarkan isi naskah secara keseluruhan.
8. Judul Bahasa Indonesia ditulis dengan huruf kapital, *bold*, *center*, sedangkan judul Bahasa Inggris ditulis dengan huruf kapital pada awal kata, *italic*, *bold* dan *center*.
9. Nama penulis tanpa gelar akademik diletakkan di tengah (*center*). Nama instansi, alamat instansi, dan email penulis diletakkan dalam satu baris dan di tengah (*center*).
10. Abstrak dan kata kunci dibuat dalam dwi bahasa (Inggris dan Indonesia). Abstrak ditulis dalam satu paragraf, diketik dengan 1 spasi, jenis huruf Palatino Linotype ukuran 11, jumlah kata 150-200 kata. Abstrak Bahasa Inggris diketik dengan menggunakan format *italic*.
11. Abstrak, berisi gambaran singkat keseluruhan naskah mengenai permasalahan, tujuan, metode, hasil, dan rekomendasi kebijakan.
12. Jenis huruf latin untuk penulisan teks adalah Palatino Linotype ukuran 12 dan ukuran 10 untuk catatan kaki.
13. Jenis huruf Arab untuk penulisan teks adalah *Arabic Transparent* atau *Traditional Arabic* ukuran 16 untuk teks dan ukuran 12 untuk catatan kaki.
14. Penulisan kutipan (*footnote*) dan bibliografi berpedoman pada Model Chicago

Contoh:

### **Buku**

Footnote

Satu Penulis

Amanda Collingwood, *Metaphysics and the Public* (Detroit: Zane Press, 1993), 235-38.

Dua Penulis

John B. Christianse and Irene W. Leigh, *Cochlear Implants in Children: Ethics and Choices* (Washington, D.C.: Gallaudet UP, 2002), 45-46.

Artikel pada Jurnal

Footnote

Tom Buchanan. "Between Marx and Coca-Cola: Youth Cultures in Changing European Societies, 1960-1980". *Journal of Contemporary History* 44, no. 2 (2009): 371-373.

### **Bibliografi**

#### **Buku**

Satu Penulis

Collingwood, Amanda. *Metaphysics and the Public*. Detroit: Zane Press, 1993.

## Dua Penulis

Christianse, John B., and Irene W. Leigh. *Cochlear Implants in Children: Ethics and Choices*. Washington, D.C.: Gallaudet UP, 2002.

## Tiga Penulis

Venolia, Jean P., Georgio Cordini, and Joseph Hitchcock. *What Makes a Literary Masterpiece*. Chicago: Hudson, 1995.

## Banyak Penulis

Bailyn, Bernard, et al. *The Great Republic*. Lexington, MA: D.C. Heath, 1977.

## Penulis Anonim

*Beowulf: A New Prose Translation*. Trans. E. Talbot Donaldson. New York: W.W. Norton, 1966.

## Multi-Volume

Dorival, Bernard. *Twentieth Century Painters*. Vol 2. New York: Universe Books, 1958.

## Hasil Produksi Editor

Guernsey, Otis L., Jr., and Jeffrey Sweet, eds. *The Burns Mantle Theatre Yearbook of 1989-90*. New York: Applause, 1990.

## Artikel pada Jurnal

Buchanan, Tom. "Between Marx and Coca-Cola: Youth Cultures in Changing European Societies, 1960-1980". *Journal of Contemporary History* 44, no. 2 (2009): 371-373.

## Artikel pada Prosiding/Conference Paper

### Tidak diterbitkan

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." Paper presented at the 16<sup>th</sup> Annual Agricultural Conference, Pietersburg University, South Africa, April 8-11, 2003.

### Diterbitkan dan diedit

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." In *Proceedings of the 16<sup>th</sup> Annual Agricultural Conference*, April 8-11, 2003, Pietersburg University, South Africa. Edited by Jan Van Riebeeck. Pietersburg, South Africa: Pietersburg University Press, 2004.

### Diterbitkan tanpa pengeditan

Boy, Justin A. "Rainwater Harvesting." In *Agricultural in the North: Are We Making a Difference?* Conference Proceeding, April 8-11, 2003. Pietersburg, South Africa: Pietersburg University Press, 2004.

## Sumber Online

### Website

Tice-Deering, Beverly. *English as a Second Language*. <http://www.seattlecentral.org/faculty/bticed> (accessed July, 2005).

University of Chicago Dept. of Romance Languages and Literatures. *Romance Languages and Literature*. <http://humanities.uchicago.edu/romance> (accessed July 27, 2009).

### E-Book

Thornton, Chris. *Truth from Trash: How Learning Makes Sense*. Cambridge, MA: MIT Press, 2000. <http://emedia.netlibrary.com>.

## E-Journal

- Warr, Mark, and Christophers G. Ellison. "Rethinking Social Reaction to Crime: Personal and Altruistic Fear in Family Households." *American Journal of Sociology* 106, no. 3 (2000): 551-78. <http://www.journals.uchicago.edu/AJS/journal/issues/v106n3/050125/050126.html>. (accessed June 28, 2003),
15. Transliterasi berpedoman pada Pedoman Transliterasi Arab-Latin Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 –Nomor: 0543 b/u/1987.
  16. Artikel hasil penelitian memuat judul, nama penulis, alamat instansi, email, abstrak, kata kunci, dan isi. Isi artikel mempunyai struktur dan sistematika serta persentase jumlah halaman sebagai berikut:
    - a. **Pendahuluan**, menguraikan latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian (10%)
    - b. **Kajian literatur**, menguraikan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan (15%)
    - c. **Metode penelitian**, berisi rancangan/model, sampel dan data, tempat dan waktu, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data (10%)
    - d. **Hasil penelitian dan pembahasan** (50%)
    - e. **Penutup** yang berisi simpulan dan saran (15%)
    - f. **Ucapan terima kasih**
    - g. **Daftar Pustaka**. Jumlah sumber acuan dalam satu naskah paling sedikit 10 dan 80% di antaranya merupakan sumber acuan primer dan diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Sumber acuan primer adalah sumber acuan yang langsung merujuk pada bidang ilmiah tertentu, sesuai topik penelitian dapat berupa tulisan dalam makalah ilmiah dalam jurnal internasional maupun nasional terakreditasi, hasil penelitian di dalam disertasi, tesis maupun skripsi
  17. Pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis/email. Naskah yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan, kecuali atas permintaan penulis.

Contact Person:

Abas, M.Si

HP: 0856 8512504

Naskah diemail ke:

[sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id](mailto:sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id)