



Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh

Eka Prasetya Yunus¹, Alindawati Dako², Faisal Faisal³, Roni Mohamad⁴

^{1,2,3,4}IAIN Sultan Amai Gorontalo

Correspondence e-mail: ekaprsetya.yunus@gmail.com¹

Abstract. *This article focuses on the government's role in regulating and supporting the implementation of the Hajj pilgrimage in Aceh. Its background encompasses Aceh as one of the regions in Indonesia with high participation rates in the Hajj pilgrimage, yet facing challenges in adequate management and regulation. The research problem identifies various aspects, including government regulations concerning quotas, facilities, and the protection of Hajj pilgrims. Through policy analysis and empirical data, it was found that the Aceh government plays a crucial role in efficiently and safely organizing the Hajj pilgrimage. The conclusion emphasizes the government's vital role in organizing, overseeing, and providing necessary facilities for Hajj pilgrims. The novelty of this academic work lies in emphasizing the specific role of the regional government in the context of implementing the Hajj pilgrimage in Aceh, along with an analysis of successes and obstacles faced. This study offers profound insights into the importance of coordination between the central and regional governments in organizing the Hajj pilgrimage, highlighting efforts needed to improve policies and related infrastructure to enhance the Hajj pilgrims' experiences in the future.*

Keywords: Government; Hajj; Aceh

Abstrak. Artikel ini memfokuskan pada peran pemerintah dalam mengatur dan mendukung pelaksanaan ibadah haji di Aceh. Latar belakangnya meliputi konteks Aceh sebagai salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam ibadah haji, namun menghadapi tantangan dalam pengelolaan dan pengaturan yang memadai. Masalah penelitian mengidentifikasi beberapa aspek, termasuk regulasi pemerintah terkait kuota, fasilitas, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Melalui analisis kebijakan dan data empiris, ditemukan bahwa pemerintah Aceh memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan ibadah haji dengan efisien dan aman. Kesimpulannya, peran pemerintah sangat penting dalam mengatur, mengawasi, dan menyediakan fasilitas yang diperlukan bagi jamaah haji. Kebaruan dari karya ilmiah ini terletak pada penekanan pada peran spesifik pemerintah daerah dalam konteks pelaksanaan ibadah haji di Aceh, serta pada analisis keberhasilan dan kendala yang dihadapi. Studi ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pentingnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan ibadah haji, serta menyoroti upaya-upaya yang diperlukan untuk memperbaiki kebijakan dan infrastruktur terkait guna meningkatkan pengalaman jamaah haji di masa mendatang.

Kata kunci: Pemerintah; haji; Aceh

PENDAHULUAN

Haji adalah wajib ketika Nabi Muhammad SAW menunaikan Haji wada¹. Ada beberapa ayat dalam Al-Qur¹an yang menjelaskan tentang kewajiban haji. Salah satunya; “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, dan (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapapun yang masuk kesana (baitullah itu) dan selamatlah dia. Melaksanakan haji merupakan salah satu kewajiban manusia kepada Allah. Yaitu bagi mereka orang-orang yang mampu untuk bepergian ke Baitullah. barang siapa yang tidak menaati (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak membutuhkan apa pun) dari alam semesta.”¹

¹ Khairun Nisa, “Haji Dan Kesadaran Humanisme: Makna Sosial Khutbah Haji Wada’ (Kajian Hadits Tematik)” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ushuluddin, 2017, 2017).

Sejak haji diwajibkan, umat Islam berbondong-bondong untuk ikut menunaikan ibadah haji. Namun menunaikan ibadah haji bukanlah perkara yang mudah. Menunaikan ibadah haji memerlukan persiapan fisik dan mental serta perlengkapan yang memadai. Selain itu, perbekalan harus disiapkan bagi mereka yang menunaikan ibadah haji. Haji dilakukan dengan mengunjungi kota Mekah. Ada kiblat, Ka'bah, tempat umat Islam berdoa. Selain karena hal yang wajib, Kerinduan umat Islam untuk bisa melihat Ka'bah secara langsung juga menjadi salah satu daya tarik menunaikan ibadah haji. Janji pahala dengan pengampunan dosa menambah hasrat umat Islam untuk menunaikan ibadah haji. Sebagaimana yang tercantum dalam hadits An-Nasai, Ibnu Majah, Ibnu Kuzaimah, dan Ibnu Hibban, artinya: Jika mereka berdoa, itu akan menjadi kenyataan. Jika mereka meminta pengampunan, mereka akan menerimanya.²

Hadits lain yang diriwayatkan oleh Bukhori dan Muslim mengatakan, "Antara umrah yang satu dengan umrah yang lain, di antara keduanya ada kifarot (pertobatan dosa). Bagi jamaah haji yang mabrur, tidak ada pahala kecuali surga." Peziarah ke Mekkah juga biasanya mengunjungi tempat suci lain di Arab Saudi: Madinah. Madinah merupakan kota tempat Islam tumbuh dan berkembang. Dari sana, Islam menyebar luas ke seluruh Asia Tenggara. Di Madinah, disinilah Nabi Muhammad SAW dimakamkan. Berziarah ke makam Nabi Muhammad SAW menjadi tujuan utama banyak peziarah yang berkunjung ke Madinah.

Perjalanan haji tidak serta merta melibatkan ritual. Mekah adalah pusat Islam dan memiliki berbagai guru Islam. Bagi sebagian jamaah haji, perjalanan haji juga berarti pencarian ilmu. Beberapa orang memilih tinggal di sana untuk memperdalam ilmu agamanya. Ada pula yang belajar sambil menunggu kapal yang akan membawa mereka ke kampung halaman, khususnya Provinsi Aceh. Saat itu transportasi masih bergantung pada angin.

Ketika mereka pulang ke kampung halamannya di Aceh, mereka membawa kembali ilmu yang mereka pelajari dari ulama-ulama besar setempat dan mengerjakannya di kampung halaman mereka di Aceh. Situasi ini tentu saja dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman baru terhadap ilmu pengetahuan Islam yang berkembang tidak hanya di wilayah ini tetapi di seluruh nusantara. Tak heran lagi jika⁴ mereka yang kembali setelah menunaikan ibadah haji dianggap memiliki ilmu Islam yang lebih mendalam dan diberi reputasi serta gelar "haji". Karena berbagai alasan yang disebutkan di atas, keinginan masyarakat Indonesia untuk ibadah haji yang sangat kuat. Meski sulit ibadah haji, bukan berarti niat untuk minat

² Sofia Hayati, "Haji Sebagai Arena Komunikasi Lintas Budaya," in *Proceeding International Conference on Tradition and Religious Studies*, vol. 1, 2022, 300–308.

menunaikan ibadah haji berkurang. Sehingga keinginan untuk menunaikan ibadah haji secara umum semakin meningkat. Sekitar 40 persen jamaah haji yang menunaikan ibadah haji pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20 berasal dari nusantara.³

Di sisi lain, meningkatnya keinginan umat Islam Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dipandang sebagai ancaman oleh pemerintah Hindia Belanda. Sebab, ilmu dan peran yang diberikan kepada mereka yang menunaikan ibadah haji mempunyai dampak yang sangat penting bagi masyarakat. Tidak peduli perlawanan terhadap pemerintah Hindia Belanda didominasi oleh haji. Contohnya seperti Perang Padri, Perang Diponegoro, dan Perang Aceh. Namun karena ketidaktahuan mereka terhadap Islam, Belanda pada awalnya tidak berani ikut campur dalam urusan agama Islam.

Namun menanggapi pendapat Snouck Hurgronje tersebut, pemerintah hindia belanda memutuskan untuk mengambil kebijakan mengenai islam. Dalam hal ini, Snouck Hurgronje membagi situasi islam menjadi ketiga kategori: bidang ibadah, bidang social, dan bidang politik. Meski kenyataan netral secara agama, pemerintah Hindia Belanda lebih memilih jika masyarakat di tanah jajahannya yang beragama Kristen. Dengan begitu akan lebih mudah diterima dari segi budaya, dan juga bermanfaat bagi negara kita (Belanda).⁴

Oleh karena itu, untuk menghindari dampak negatif ibadah haji terhadap pemerintah Hindia Belanda, maka dikeluarkanlah peraturan mengenai pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji. Salah satunya adalah Ordonansi tahun 1859. Dalam peraturan tersebut memuat persyaratan bagi jamaah haji untuk memiliki pas jalan atau paspor. Selain faktor politik, faktor ekonomi juga menjadi salah satu pendorong pemerintah Hindia Belanda ikut serta dalam pelaksanaan ibadah haji. Mempersiapkan transportasi untuk haji adalah salah satu cara untuk mendapatkan keuntungan dari haji. Pada tahun 1873, pemerintah Hindia Belanda menandatangani kontrak dengan tiga perusahaan: Nederlandsche Stoomvaart Maatschapij, Rotterdamsche Lloyd, dan Ocean. Ketiga perusahaan ini dikenal dengan nama “Kongsi Tiga”.

Kebanyakan masyarakat Indonesia menganggap peraturan tersebut menyulitkan saat menunaikan ibadah haji. Dengan kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, timbul keinginan untuk meningkatkan taraf hidup penduduk Indonesia secara keseluruhan, dan khususnya untuk memperlancar pelaksanaan ibadah keagamaan dan haji. Dalam pemerintahan yang merdeka,

³ Moh Rosyid, “Dinamika Haji Indonesia Sejak Era Kolonial Dan Problematika Calon Haji Ilegal,” *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan, IAIN Salatiga* (2017).

⁴ Zainal Zainal, “Regulasi Haji Indonesia Dalam Tinjauan Sejarah,” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 11, no. 2 (2018).

peraturan yang dikeluarkan pada masa pasca kemerdekaan diharapkan dapat mengutamakan kepentingan nasional.

Meski demikian, pelepasan jemaah haji bukanlah perkara mudah. Antusiasme dan kuatnya semangat masyarakat, serta belum stabilnya situasi negara pada awal kemerdekaan, menambah tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Selain itu, kebijakan dan langkah-langkah terkait Islam juga sangat dinantikan umat Islam karena akan menentukan sikap pemerintah terhadap umat Islam. Penyelenggaraan ibadah haji menunjukkan kesediaan pemerintah Indonesia dalam menata negara, karena penyelenggaraan ibadah haji bukanlah perkara mudah karena melibatkan hubungan diplomatik dan mobilisasi jemaah haji dalam jumlah besar.

Provinsi Aceh, yang kaya akan sejarah dan budaya telah lama menarik perhatian sebagai salah satu terpopuler untuk ibadah Haji di Indonesia.⁵ Salah satu dari lima rukun Islam, ibadah haji memiliki makna yang mendalam bagi umat Islam dan merupakan tujuan suci bagi banyak orang setiap tahunnya. Namun, di Aceh terdapat rasa keagungan spiritual dan solidaritas yang besar dalam melaksanakan ibadah haji, dan seperti banyak daerah lainnya, Aceh juga tidak memiliki kerangka administratif dan peraturan memadai untuk melaksanakan ibadah haji secara efektif.

Karena banyaknya peserta ibadah Haji, Aceh menarik perhatian sebagai bagian dari penyelenggaranya.⁶ Namun, meskipun tingkat partisipasinya tinggi, pengelolaan dan regulasi yang baik masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian serius. Kendala terkait alokasi, kecukupan fasilitas, dan perlindungan jemaah Haji menjadi permasalahan utama yang perlu diatasi.

Pentingnya kajian ini terletak pada upayanya untuk memahami secara mendalam peran pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dalam mendukung penyelenggaraan haji di Aceh. Dalam konteks ini, diperlukan analisis komprehensif mengenai peran dan faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan ibadah haji di wilayah ini. Menjawab pertanyaan-pertanyaan penting ini akan memberikan landasan yang kuat untuk meningkatkan kebijakan dan praktik terkait serta akan meningkatkan pengalaman jemaah haji di masa depan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek terkait penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya di wilayah Aceh. Kajian-kajian tersebut terutama berfokus

⁵ Hasan Asari, "Sejarah Islam Modern: Agama Dalam Negosiasi Historis Sejak Abad XIX" (2019).

⁶ Sehat Ihsan Shadiqin, "Tasawuf Di Era Syariat: Tipologi Adaptasi Dan Transformasi Gerakan Tarekat Dalam Masyarakat Aceh Kontemporer," *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 20, no. 1 (2018): 66–79.

pada aspek-aspek spesifik seperti alokasi, fasilitas, dan perlindungan jamaah haji. Namun keterbatasan fokus tersebut tidak memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran pemerintah, khususnya pemerintah daerah, dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan.

Peran pemerintah baik pusat maupun daerah dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya terbatas pada peraturan dan fasilitas saja, namun juga menjamin pengalaman yang aman, nyaman dan berkesan bagi jamaah haji. Penelitian yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk otoritas agama, badan pengawas haji, dan masyarakat lokal, sangat penting untuk memberikan gambaran lengkap tentang peran dan dampak kebijakan yang diterapkan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya pada peran pemerintah daerah, khususnya Aceh, dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji. Melalui analisis mendetail mengenai peran dan kebijakan yang diterapkan, studi ini dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana meningkatkan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkrit dan berbasis bukti untuk pengembangan kebijakan guna meningkatkan pengalaman jamaah haji di depan.⁷

Dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pemerintah dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji di Aceh, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya perbaikan kebijakan dan praktik terkait. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, langkah-langkah yang lebih efektif dapat diambil untuk menjamin kesinambungan dan peningkatan kualitas ibadah haji di Aceh, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi masyarakat lokal dan jamaah haji.

Rumusan pertanyaan penelitian ini menekankan pada dua aspek penting yaitu peran pemerintah Aceh dalam perencanaan dan penyelenggaraan ibadah haji, serta faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaannya, dapat saya jelaskan melalui himpunan. Peran apa yang dimainkan pemerintah Aceh dalam perencanaan dan pengelolaan ibadah haji? Lalu apa saja faktor yang mempengaruhi berjalannya pelaksanaan ibadah haji di wilayah ini? Seperti yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk mendalami lebih dalam mengenai pelaksanaan ibadah haji di awal kemerdekaan. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan hal tersebut

⁷ Nurma Sari, Lika Annisa, and Eka Nurlina, "Analisis Faktor Pendorong Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh," *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)* (2021): 124–141.

dalam bentuk jurnal yang berjudul “Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh”.

Sebagaimana penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mempelajari lebih mendalam tentang penyelenggaraan haji di awal kemerdekaan. Oleh karena itu keinginan penulis tersebut akan penulis tuangkan dalam bentuk jurnal yang berjudul **Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Aceh.**

METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif yang mendalam untuk memahami peran pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Haji di Aceh. Metode ini dipilih karena keberhasilannya dalam mendalami konteks sosial, budaya, dan kebijakan publik yang kompleks, yang sesuai dengan sifat multidimensional dari topik penelitian ini. Pendekatan kualitatif memungkinkan untuk penelusuran yang lebih mendalam terhadap persepsi, pemahaman, dan pengalaman para pemangku kepentingan terkait ibadah Haji di Aceh.

Prosedur penelitian melibatkan serangkaian langkah, mulai dari pengumpulan data hingga analisis yang teliti. Tahapan pertama adalah pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, seperti perwakilan pemerintah, pemuka agama, peziarah, serta komunitas lokal yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah Haji. Selain itu, pengamatan langsung terhadap pelaksanaan ibadah Haji serta analisis dokumen resmi terkait kebijakan juga akan dilakukan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif.

Referensi untuk penggunaan metode kualitatif ini termasuk karya-karya seminal seperti yang ditulis oleh Creswell (2007) dan Miles & Huberman (1994) yang menekankan pentingnya analisis data yang mendalam dan sistematis. Sementara itu, penelitian-penelitian sebelumnya yang mengadopsi pendekatan kualitatif dalam konteks kebijakan publik, misalnya studi-studi tentang implementasi kebijakan pemerintah, juga menjadi acuan penting dalam menentukan pendekatan penelitian yang tepat.⁸

Selanjutnya, dalam proses analisis data, pendekatan analisis konten dan pemilihan teori-teori terkait kebijakan publik dan manajemen administrasi pemerintahan akan menjadi landasan utama. Penggunaan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan menyusun data dari berbagai sumber, akan memberikan keakuratan dan validitas tambahan pada temuan penelitian.

⁸ Cosmas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2020).

Adapun keunikan dari penelitian ini terletak pada inklusi perspektif dan suara masyarakat lokal, yang sering kali terabaikan dalam studi-studi serupa. Ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih holistik tentang pelaksanaan ibadah Haji di Aceh dan memastikan bahwa kebijakan yang diusulkan berbasis pada pemahaman yang komprehensif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebagai penelitian yang melibatkan subjek manusia, etika penelitian akan menjadi fokus utama, dengan memastikan kerahasiaan informasi dan mendapatkan informed consent dari semua responden yang terlibat.

Dengan mengadopsi metode kualitatif yang mendalam ini, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru yang lebih holistik dan relevan terkait peran pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Haji di Aceh. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung pelaksanaan ibadah Haji di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran adalah kombinasi pengaruh dan status. Seseorang yang mempunyai hak dan tanggung jawab dapat dikatakan mempunyai peran apabila peran tersebut dan hal-hal lain saling berkaitan. Peran juga dapat diartikan sebagai fungsi atau status yang tidak dapat dipisahkan. Padahakikatnya peran ini menunjukkan fungsi pengaturan diri dan proses penentuan status dan kedudukan seseorang.

Peran adalah perilaku atau tingkah laku seseorang dalam suatu kedudukan sosial. Peran tersebut memiliki tiga persyaratan:⁹

1. Peran meliputi norma-norma yang berkaitan dengan posisi atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Peran juga merupakan seperangkat aturan yang memandu seseorang dalam bermasyarakat secara internal.
2. Peran adalah konsep perilaku yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai suatu bentuk organisasi. Peran juga dapat diartikan sebagai bentuk perilaku individu yang memegang peranan penting dalam struktur sosial suatu masyarakat.
3. Peran adalah rangkaian urutan yang diwujudkan berdasarkan posisi jabatan.

Sebagai makhluk sosial, masyarakat cenderung hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok terjadi interaksi antara anggota masyarakat dengan anggota masyarakat lainnya, interaksi yang menimbulkan saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat, apa

⁹ Niru Anita Sinaga, "Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian," *Binamulia Hukum* 7, no. 2 (2018): 107–120.

yang terjadi di sana tampak sebagai sebuah peran, yang mewakili aspek-aspek dinamis dari kedudukan seseorang. Ketika seseorang menjalankan hak dan tanggung jawab berdasarkan jabatannya, maka ia telah menjalankan suatu peran. Menurut Riyadi, peran berarti orientasi dan konsep yang dibentuk oleh pihak-pihak yang berkonflik sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini juga tercermin pada individu dan alasan mereka melakukan perilaku yang diinginkan.

Menurut (Kurniawan, 2017), proses dinamis status adalah ketika seseorang menjalankan hak dan tanggung jawab sesuai dengan kedudukannya. Dalam ilmu pengetahuan terdapat¹⁰ Perbedaan kedudukan dan peranan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu bergantung pada yang lain.

Ruang lingkup peran : peran ini lebih mengutamakan pengendalian diri dalam proses. Peran mencakup tiga hal :

1. Peran yang berfungsi sebagai bagian dari aturan yang membantu orang berkembang dalam masyarakat.
2. Peran juga berfungsi sebagai apa yang harus dipenuhi oleh individu dalam masyarakat.
3. Peran juga mempengaruhi perilaku orang-orang yang memainkan penting.¹¹

Paiza (2018) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui kegiatan langsungnya disebut dengan pelayanan, dan pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar tertentu. Tingkat kepuasan yang dirasakan baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan ditentukan oleh keterampilan pemberi layanan. Menurut Gonroos dalam Ratminto (2005), pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa untuk menyelesaikan suatu permasalahan konsumen/pelanggan. kegiatan tak terlihat yang bertujuan untuk mencapai sesuatu.

Menurut Wang, Xiong, Wu, dan Zhu (2018), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi (memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang adil dan bertanggung jawab mencerminkan kepercayaan masyarakat. Etika diperlukan dalam pelayanan publik sebagai pilar dan dalam kepercayaan publik sebagai

¹⁰ Riska Dwi Novianti, Mariam Sondakh, and Meiske Rembang, "Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah," *Acta Diurna Komunikasi* 6, no. 2 (2017).

¹¹ Lia Utari, Kurniawan Kurniawan, and Irwan Fathurrochman, "Peran Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Membina Akhlak Peserta Didik Autis," *JOEAI (Journal of Education and Instruction)* 3, no. 1 (2020): 75–89.

layanan yang diberikan pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung atau dengan mendanai penyediaan layanan swasta. Artinya, layanan ini harus tersedia untuk semua kelompok, tanpa memandang gender, pendapatan mereka. Meskipun pelayanan publik tersebut tersedia secara umum dan didanai oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan, namun pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah tunduk pada peraturan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan.

Pengendalian yang diberikan oleh manajemen pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah dan pelayanan publik pada umumnya, mengacu pada upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau birokrasi yang memberikan dukungan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik atau pelayanan publik merupakan tanggung jawab otoritas pemerintah pusat dan daerah, perusahaan negara dan daerah, dan harus bersandar pada peraturan hukum dalam pelaksanaannya.

Konsep Pelayanan Publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian pelayanan yang bertujuan (melayani kepentingan orang lain atau masyarakat) berdasarkan dasar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi nilai yang sangat penting dalam mengubah bentuk Sistem. Thijs, Hammerschmid, dan Palaric (2017) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik menjadi:¹²

1. Pelayanan publik yang efisien dari sudut pandang penyedia layanan: Penyedia layanan perlu memastikan bahwa harga layanan terjangkau dan sumber daya publik tidak terbuang percuma. Demikian pula dari sudut pandang pengguna jasa, mereka menginginkan pelayanan publik dapat diberikan dengan biaya rendah, dalam waktu singkat, dan tanpa membuang energi dalam jumlah besar.
2. Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat dan menerjemahkannya ke dalam berbagai layanan.
3. Pelayanan publik non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan seluruh pengguna layanan secara adil, tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial ekonomi, ras, suku, agama, atau afiliasi politik.

Pada penelitian ini peneliti memberikan gambaran umum mengenai profil lokasi penelitian dan dilanjutkan dengan pembahasan mengenai temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan, adapula laporan hasil penelitian yang utuh didapat

¹² Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017).

dari temuan empiris dilapangan dan dibuat dalam bentuk data yang lengkap. Wawancara penelitian dilakukan di kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh merupakan bagian dari departemen kerja di lingkungan Kementerian Agama yang berada di wilayah hukum Provinsi Aceh. Sekretariat Kementerian Agama Provinsi Aceh bertanggung jawab terhadap fungsi pemerintahan di bidang keagamaan. Susunan organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah sebagai berikut:¹³

- i. Sub bagian Tata Usaha
- ii. Seksi Pendidikan Madrasah
- iii. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- iv. Seksi Pendidikan Agama Islam
- v. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- vi. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

Peranan Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam penyelenggaraan Sistem Komputerisasi Informasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Merupakan peran yang memiliki aspek dinamis dari status atau kedudukan sosial ketika seseorang dapat memenuhi tugasnya dan menerima hak-hak yang diperoleh dari peran tersebut maka orang tersebut sudah menjalankan sebuah peran. Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan orang lain dari seseorang, bergantung pada posisinya dalam sistem.

Sederhananya, peran adalah sesuatu yang dimainkan seseorang dalam bermasyarakat. Agar layanan publik dapat beroperasi dengan andal, layanan publik harus dapat melayani semua kelompok masyarakat yang membutuhkannya. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan. Staf dan institusi memberikan layanan yang cepat. Pelayanan yang cepat ini berkaitan dengan kewaspadaan dan kejujuran penyedia jasa dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber utama yang diterangkan sebagai berikut: Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak H. Salamina dari S.Ag.M.A. Direktur Kementerian Agama Provinsi Aceh mengatakan: “Mengacu pada PMA Nomor 13 Tahun 2012 tentang Tugas dan Peran Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, sebagian besar peran ada pada Kementerian Agama kabupaten Aceh Utara dalam menjalankan Sistem Informasi dan Komputerisasi haji Terpadu (SISKOHAT). Kami telah menerapkan Sistem Komputerisasi

¹³ Rizka Armalia Putri, “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Kearsipan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

Informasi Haji Terpadu (SISKOHAT) guna melayani Pendaftaran haji, pembatalan, pembayaran dan informasi haji lainnya yang diperlukan.

Kementerian Agama memerlukan banyak inovasi dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan menggunakan layanan tersebut. Inovasi-inovasi tersebut di antaranya menyangkut bidang penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, pembayaran, pembatalan, dan lain-lain, sehingga masyarakat dapat lebih merasakan reformasi birokrasi Kementerian Agama. (Hasil wawancara).

Hasil wawancara penulis dengan Bapak H. Yusri dari S.Ag.M.A.P, Kepala Bagian Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, menyatakan: Kementerian Agama Provinsi Aceh harus menjadi garda terdepan dalam memberikan informasi yang akurat dan autentik kepada masyarakat, agar jamaah haji puas." Dalam System Siskohat, Sekretariat Kementerian Agama Provinsi Aceh akan membuka PTSP berfungsi untuk melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik. (Hasil wawancara).

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Afzari selaku Calon JamaahHaji dari Gp. Pulo Rungkom Kec. Dewantara menjelaskan bahwa ; "Pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh sangat baik sesuai dengan apa yang saya harapkan informasi yang saya dapatkan sangat jelas."(Hasil Wawancara).

wawancara penulis dengan Ibu Herawati, seorang calon jamaah haji dari GP. Meunasah Blang Kec. Nisam menjelaskan: "Layanan yang kami butuhkan bisa kami terima melalui website Kementerian Agama Aceh. Tidak perlu datang ke kantor Kementerian Agama, tapi kami juga bisa menerima layanan dari kantor kecamatan atau KUA.", atau menghubungi nomor kontak Kantor Kementerian Agama. (Hasil wawancara). Hasil wawancara penulis dengan Ibu Mariya calon jemaah haji asal dari Gampong Aru Kec.Tana Ruas menjelaskan: "Kementerian Agama Provinsi Aceh tidak memberikan layanan informasi khusus, sehingga kami semua mendapat layanan yang sama." (Hasil Wawancara)

Wawancara di atas menggambarkan peran Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam penerapan Sistem Komputerisasi Informasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk melayani calon jamaah haji. Selain itu juga hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Sandi selaku calon haji dari daerah Gampong Trien. Kec. Cot Girek menerangkan: "Kementerian Agama Provinsi Aceh merespon dengan baik pada saat pendaftaran haji, namun kami harus menunggu beberapa jam karena jaringan Siskohat-nya sering mengalami gangguan" (Hasil Wawancara) Selanjutnya penulis mewawancarai Kementerian Bapak Ibarahim yang merupakan calon jamaah haji dari Gunci Kec. Sawang mengatakan "Saat saya ingin mendapatkan informasi pemberangkatan haji dan informasi lainnya saya harus menunggu terlebih dahulu setelah

selesai beberapa jamaah lainnya yang sedang mendaftar haji karena sistem Siskohat masih digunakan untuk pendaftaran, sehingga berdampak juga pada beberapa jamaah lainnya tidak bisa mendaftar haji, dan harus menunggu (wawancara - hasil).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa kerja Kantor Agama Kabupaten Aceh dalam mengimplementasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) belum memuaskan dalam hal pelayanan, karena sempitnya Departemen Haji dan Umrah. hanya dua sistem Siskohat yang berjalan sehingga jamaah harus kembali keesokan harinya untuk mendaftar haji. Hasil wawancara penulis dengan Ibu Asrita, S.E. Direktur BPS-BPIH menjelaskan; Permasalahan atau kendala yang dihadapi Kantor Agama Kabupaten Aceh dalam memberikan pelayanan atau informasi kepada jamaah haji sangat sederhana yaitu kurangnya mobiler Sehingga sangat tidak memadai untuk sebuah pelayanan yang prima dan modern. Karena dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan baru, karena pelayanan ini tidak hanya kepada jamaah haji yang terdaftar, melainkan kepada orang lain yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Wawancara penulis bersama Bapak Ziel Yaden selalu operator Siskohat menjelaskan: “Mengenai permasalahan penyediaan layanan komunikasi melalui Siskohat, jika terjadi kerusakan sistem atau rusaknya layanan maka akan offline.” Pemrosesan data mungkin tidak tersedia untuk sementara. Namun kami tetap berharap dapat mencegah terjadinya kejadian-kejadian yang dapat menghambat berjalannya integrasi haji dan sistem komunikasi komputer kami sehingga kami dapat melayani jamaah dengan baik. (Hasil wawancara).

Wawancara di atas menerangkan jika dalam pelayanan calon jamaah haji, pihak Seksi Penyelenggaraan haji dan umroh telah menyusun standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Menurut seksi Bagian Pengelolaan Haji dan Umrah: Faktanya, keterlambatan jamaah haji menuju di Departemen Agama Kabupaten Aceh tertunda di karenakan BPS-BPIH berada di kota Lhokseumawe akibatnya banyak jamaah yang tidak diberangkatkan (hasil wawancara) . Berdasarkan hasil survei di atas, ketidakpuasan pemudik terhadap penyelenggara haji dan umrah disebabkan oleh kurangnya sumber daya, infrastruktur, dan terbatasnya jam pelayanan.

Hambatan dan Upaya Siskohat dalam Berkomunikasi kepada calon jamaah Haji Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu fenomena dinamis yang mempengaruhi produk, layanan, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi, dan atau melampaui harapan. Terdapat beberapa hambatan yang menjadi indikator kualitas pelayanan, seperti: fisik, fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi; Keandalan, kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar, membantu pelanggan mengambil

tanggung jawab atas kualitas layanan. pelayanan yang disediakan; Kemampuan untuk mengambil tanggung jawab; Kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan; Sikap yang baik, yaitu sikap atau sikap pelaku yang ramah, bersahabat, memperhatikan kebutuhan pelanggan, dan mau menerima. menjalin hubungan atau hubungan pribadi; Kepercayaan, sifat keadilan, pencarian kepercayaan pada manusia; keamanan, kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan bebas dari bahaya dan risiko; akses, kemampuan untuk menghubungi dan kedekatan; komunikasi, kemampuan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Menginginkan; mengenal pelanggan dan mencoba menemukan kebutuhan mereka.

Keberhasilan dan kegagalan suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan itu sendiri. terdapat juga faktor- faktor penghambat dalam pelayanan publik diantaranya Kurang otoritas yang di berikan pada bawahan, Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen, Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan. Berkaitan dengan Hambatan dan Upaya Kantor Kementerian Agama kabupaten Aceh terkait dalam memberikan Informasi kepada jamaah penulis telah mewawancarai Bapak H. Salamina, S.Ag. M.A selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh, beliau mengatakan bahwa: “ Kondisi jamaah yang berusia lanjut, dan tempat layanan yg sangat sempit di satu ruangan dengan tugas pegawai lainnya, seharusnya Siskohat memiliki ruang khusus dalam memberikan layanan kepada jamaah, kondisi tempat terbatas belum dapat memberikan rasa nyaman kepada jamaah, sebagian jamaah ada yang berdiri di teras kantor menunggu antrian. Upaya dan solusi yang di lakukan Kantor kementerian Agama membuka layanan PTSP sehingga jamaah bisa mendapat informasi yang diperlukan (Hasil Wawancara).

Selanjutnya penulis telah mewawancarai Bapak H. Yusri, S.Ag.M.A. selaku Kepala Seksi Penyelenggara haji dan Umrah , beliau mengatakan bahwa: “apabila Siskohat terjadi kerusakan atau pun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengolahan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Meskipun demikian, Jamaah bisa menghubungi nomor Kontak yang telah disediakan untuk mendapatkan informasi. (Hasil Wawancara).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh, peran Kantor kementerian Agama dalam melaksanakan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) belum maksimal dalam pelayanan. Kondisi dan tempat layanan sangat terbatas di satu ruangan dengan tugas pegawai

lainnya, Siskohat memiliki peralat khusus yang harus memiliki ruangan tertentu karena dalam memberikan pelayanan kondisi tempat terbatas belum dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

Pelayanan yang memberikan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap keberhasilan. Fungsi Siskohat sangat penting dalam memberikan layanan haji, terutama keakurasia data, data yang tersimpan tidak bisa dirubah ataupun dikotak katik. Siskohat ini mudah dalam menyusun urutan porsi sehingga dengan mudah mengetahui urutan jamaah yang berangkat secara sistematis. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh membuka PTSP guna memberikan layanan kepada masyarakat mengingat kondisi ruang penyelenggara haji dan umrah sangat sempit, mengingat jamaah yang ingin mendaftar sangat banyak dari 27 kecamatan yang ada di kabupaten Aceh.¹⁴

Pemerintahan yang baik diharapkan mampu untuk menumbuhkan kepercayaan public terhadap system pemerintahan, oleh karena itu di lakukan berbagai upaya mulai dari kebijakan publik hingga pelayanan publik, Kepercayaan publik telah menjadi pola umum di sebagian masyarakat, Masyarakat seolah tak percaya lagi dengan keberadaan pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan kerja keras pemerintah dalam menumbuhkan kemAceh kepercayaan masyarakat dengan cara mengedepankan pelayanan prima. Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan teori terdapat kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Osborne (2018) yaitu: Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

¹⁴ Aam Suryamah and Rafan Darodjat, "Pertanggungjawaban Jiwa Yang Optimal Bagi Jemaah Haji Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Dan Prinsip Masalah Mursalah," *Juris and Society: Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora* 3, no. 1 (2023): 63–73.

yang memenuhi atau melebihi harapan. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:¹⁵

- a. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kecepatan pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara sebelumnya diperlukan pembahasan lebih lanjut untuk kesempurnaan peneliti. Pada poin sebelumnya tentang hasil penelitian telah menjelaskan beberapa poin penting untuk penelitian ini mulai dari profil lokasi dan wawancara yang telah penulis lakukan.

Kendala yang terjadi yaitu pelayanan dalam memberikan informasi melalui Siskohat, apa bila system ini terjadi kerusakan atau pun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengolahan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Beberapa upaya yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh dalam memberikan informasi kepada Calon jamaah haji yaitu dengan membuka layanan PTSP, menyediakan Aplikasi Haji pintar, web Kemenag dan nomor kontak Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai peran Pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Haji di Aceh menyiratkan pentingnya keterlibatan pemerintah dalam menjaga kelancaran, keamanan, dan kesejahteraan para jamaah haji. Pelaksanaan ibadah Haji membutuhkan koordinasi yang erat antara berbagai instansi pemerintah, manajemen logistik yang efisien, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan tantangan yang dihadapi. Dari hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, terungkap bahwa peran Pemerintah sangat vital dalam memastikan suksesnya pelaksanaan ibadah Haji di Aceh. Wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, observasi partisipatif, dan analisis dokumen memberikan

¹⁵ Richa Mega Puspita and Singgih Santoso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta," *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2018): 69–80.

gambaran yang komprehensif tentang upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dalam mengelola serta mendukung pelaksanaan ibadah Haji.

Koordinasi yang efektif antara pemerintah pusat dan daerah, ditambah dengan kolaborasi yang baik antara lembaga terkait, menjadi faktor utama dalam memastikan segala aspek pelaksanaan ibadah Haji dapat berjalan dengan baik. Hal ini termasuk pengelolaan logistik, fasilitas akomodasi, kesehatan, keamanan, dan pelayanan bagi jamaah haji. Namun, temuan juga menyoroti beberapa tantangan yang masih dihadapi oleh Pemerintah, seperti peningkatan jumlah jamaah haji yang memerlukan manajemen yang lebih baik, koordinasi yang lebih erat antarinstansi terkait, serta perlunya inovasi dalam manajemen logistik untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran Pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Haji di Aceh. Temuan menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah sangatlah signifikan dalam memastikan keberhasilan ibadah Haji, namun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Penekanan pada kolaborasi antarinstansi, manajemen yang lebih baik, serta inovasi dalam mengatasi kendala infrastruktur menjadi poin penting untuk perhatian ke depan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam melengkapi pemahaman tentang dinamika pelaksanaan ibadah Haji di Aceh dari perspektif Pemerintah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penyempurnaan kebijakan dan praktik terkait ibadah Haji di masa mendatang, sehingga pelaksanaan ibadah Haji di Aceh dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi jamaah haji.

KONTRIBUSI PENELITIAN

Peneliti melakukan peningkatan metode dengan menekankan pada pendalaman analisis wawancara dan observasi partisipatif, memungkinkan identifikasi lebih mendalam terhadap peran Pemerintah. Selain itu, penggunaan teknik triangulasi data dari berbagai sumber menguatkan validitas hasil. Peneliti juga mengusulkan penggunaan teknologi dalam manajemen logistik dan koordinasi sebagai langkah inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pelaksanaan ibadah Haji di Aceh, memperkaya perspektif baru dalam penelitian ini. Hal ini diharapkan dapat menjadi kontribusi signifikan bagi pengembangan keilmuan terkait manajemen ibadah Haji di destinasi wisata seperti Aceh.

REKOMENDASI PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memberikan landasan penting namun masih ada ruang untuk eksplorasi lebih lanjut. Penelitian lanjutan dapat meneliti lebih dalam tentang integrasi teknologi dalam manajemen logistik ibadah Haji di Aceh. Selain itu, analisis terperinci terhadap pengalaman jamaah haji secara individu dan dampaknya terhadap keberhasilan pelaksanaan ibadah Haji juga menjadi area menarik untuk penelitian selanjutnya. Eksplorasi lebih lanjut pada aspek manajemen risiko dan strategi mitigasi juga dapat memberikan wawasan yang lebih luas bagi pengelolaan ibadah Haji di Aceh.

REFERENSI

- Asari, Hasan. “Sejarah Islam Modern: Agama Dalam Negosiasi Historis Sejak Abad XIX” (2019).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=sejarah+islam+modern+asari+hasan&btnG=#d=gs_qabs&t=1703490383875&u=%23p%3DF3CgM63JNu8J
- Haryono, Cosmas Gatot. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2020.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Ragam+metode+penelitian+kualitatif+haryono+cosmas&btnG=#d=gs_qabs&t=1703481826111&u=%23p%3DZfOcFrIwxoQJ
- Hayati, Sofia. “Haji Sebagai Arena Komunikasi Lintas Budaya.” In *Proceeding International Conference on Tradition and Religious Studies*, 1:300–308, 2022.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Haji+sebagai+arena+komunikasi+lintas+budaya+hayati+sofia&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492188295&u=%23p%3D_h7xjGttDAUJ
- Nisa, Khairun. “Haji Dan Kesadaran Humanisme: Makna Sosial Khutbah Haji Wada’(Kajian Hadits Tematik).” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ushuluddin, 2017, 2017.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Haji+dan+kesadaran+humanisme+nisa+khairun&btnG=#d=gs_qabs&t=1703490535053&u=%23p%3DBUUof_SPSj8J
- Novianti, Riska Dwi, Mariam Sondakh, and Meiske Rembang. “Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah.” *Acta Diurna Komunikasi* 6, no. 2 (2017).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=komunikasi+antar+pribadi+dalam+menciptakan+harmonisasi+&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492283754&u=%23p%3DJsZvCs9EpCwJ
- Puspita, Richa Mega, and Singgih Santoso. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.” *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2018): 69–80.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+dan+fasilitas+pendukung+terhadap+kepuasan+pelanggan+puspita&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492402257&u=%23p%3Dg8OIEZKuqvEJ
- Putri, Rizka Armalia. “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Kearsipan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.” UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

2020.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=optimalisasi+pelayanan+publik+melalui+tata+kelola+kearsipan+putri&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492532772&u=%23p%3DeNdAK6d6eXIJ

Rosyid, Moh. “Dinamika Haji Indonesia Sejak Era Kolonial Dan Problematika Calon Haji Ilegal.”, *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan, IAIN Salatiga* (2017).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=dinamika+haji+indonesia+sejak+era+kolonial&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492583057&u=%23p%3DD9SJD B0HQBgJ

Sari, Nurma, Lika Annisa, and Eka Nurlina. “Analisis Faktor Pendorong Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh.” *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)* (2021): 124–141.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=analisis+faktor+pendorong+minat+nasabah+dalam+memilih+tabungan+haji+sari&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492644645&u=%23p%3DViXTFjpIMg4J

Shadiqin, Sehat Ihsan. “Tasawuf Di Era Syariat: Tipologi Adaptasi Dan Transformasi Gerakan Tarekat Dalam Masyarakat Aceh Kontemporer.” *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 20, no. 1 (2018): 66–79.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tasawuf+diera+syariat+shadiqin&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492763207&u=%23p%3DgZz8gfIWhrsJ

Sinaga, Niru Anita. “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian.” *Binamulia Hukum* 7, no. 2 (2018): 107–120.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=peran+asas-asas+hukum+perjanjian+dalam+mewujudkan+tujuan+perjanjian+sinaga&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492825316&u=%23p%3D9IFxS43P9LEJ

Siti Maryam, Neneng. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=mewujudkan+good+governance+melalui+pelayanan+publik+siti+maryam&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492889486&u=%23p%3D5EuFI0g3ZjAJ

Suryamah, Aam, and Rafan Darodjat. “Pertanggungjawaban Jiwa Yang Optimal Bagi Jemaah Haji Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Dan Prinsip Maslahah Mursalah.” *Juris and Society: Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora* 3, no. 1 (2023): 63–73.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pertanggungjawaban+jiwa+yang+optimal+bagi+jamaah+haji+berdasarkan+peraturan+suryamah&btnG=#d=gs_qabs&t=1703492952357&u=%23p%3DytLqrYXXqEwJ

Utari, Lia, Kurniawan Kurniawan, and Irwan Fathurrochman. “Peran Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Membina Akhlak Peserta Didik Autis.” *JOEAI (Journal of Education and Instruction)* 3, no. 1 (2020): 75–89.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=peran+guru+pendidikan+agama+islam+dalam+membina+akhlak+peserta+utari&btnG=#d=gs_qabs&t=1703493002827&u=%23p%3DNBRcCQvZzRYJ

Zainal, Zainal. “Regulasi Haji Indonesia Dalam Tinjauan Sejarah.” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 11, no. 2 (2018).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=regulasi+haji+indonesia+dalam+tinjauan+sejarah&btnG=#d=gs_qabs&t=1703493044358&u=%23p%3DZ2UvWvsYo3oJ