
Dinamika Sosial dalam Penyelenggaraan Haji: Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kota Kupang

Asiswan Hadji Harun^{1*}, Nursalam², Syarifuddin Darajad³

¹Magister Sosiologi Universitas Muhammadiyah Kupang (Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Kupang, Indonesia)

²Doktor Sosiologi Universitas Nusa Cendana Kupang (Jl. Matani Raya, Kupang, Indonesia)

³Doktor Sosiologi Universitas Muhammadiyah Kupang (Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Kupang, Indonesia)

*Corresponding author: nadilaharun2@gmail.com

Abstrak

Dinamika Sosial sistem pelayanan Haji merupakan bagian penting dari sebuah proses Sosial. untuk itu kajian ini diarahkan pada rumusan masalah utama adalah: “Bagaimanakah Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Pada Kantor Keagamaan Kota Kupang? dan Bagaimana Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang?. Tujuan Kajian ini dilakukan adalah: (1) Mengetahui dan Mendeskripsikan Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Pada Kantor Keagamaan Kota Kupang, (2) Mengetahui dan mendeskripsikan Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang. Kajian ini menggunakan teori Struktural Fungsional dan Metode yang digunakan dalam Kajian ini metode kualitatif Studi Kasus. Kajian ini menggunakan metode triangulasi pengumpulan Data. Data ini kemudian di Analisa untuk mengetahui Kualitas Informasi dari sebuah kajian ilmiah. Kesimpulan dalam kajian ini adalah: 1. Dinamika Sistem pelayanan haji dilakukan sesuai dengan kewenangan fungsi dan tugas dari dari kementerian Agama sehingga dalam proses pemtakhiran data Jamaah Haji sering diperhadapkan dengan perbedaan administrative dengan kondisi lokasi domisili Jamaah Haji yang secara struktural fungsional terdapat kepincangan pelayanan calon Haji. 2. Penyelenggaraan Haji Kota Kupang memberikan nampak sosial terhadap empat aspek penting, yang meliputi antara lain: Pelayanan Administrasi, Pelayanan manasik, pelayanan penyelenggaraan Haji dan pelayanan Ikatan persaudaraan haji diwilayah Kota Kupang.

Kata Kunci: Dinamika sosial, sistem pelayanan kepuasan, jama'ah haji

Pendahuluan

Ibadah Haji merupakan salah satu ibadah yang diidam-idamkan oleh umat Islam Indonesia, dimana data kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 2020-2021 tidak ada keberangkatan haji, sedangkan pada tahun 2022-2024 terjadi fluktuatif, dimana tahun 2022 sebesar 100.051 Jamaah Haji, 2023 meningkat menjadi 229.000 dan pada tahun 2024 menurun menjadi 221.000 jamaah haji (Bidang Haji Kemenag, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa setelah pasca covid 19 keinginan masyarakat Indonesia untuk menjalankan ibadah haji semakin meningkat, sehingga kebutuhan terhadap penggunaan trevel Haji cukup tinggi (Yuliasih, 2022).

Hal ini dikarenakan Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam ke lima dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT, pencipta alam semesta, dimana penyelenggaraan haji bagi umat Islam Indonesia merupakan sebuah kegembiraan yang ditunggu karena menjadi ketentuan syariah bagi umat Islam telah mampu, baik spiritual, materil dan fisik (Syaukani, 2009).

Silakan kutip artikel ini sebagai: Harun, Nursalam, & Darajad (2025). Dinamika Sosial dalam Penyelenggaraan Haji: Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kota Kupang, *Jurnal Sosial humaniora (JSH)*, 2(2), 81-95. <https://doi.org/10.70214/y7pabm59>

Dalam konteks status sosial, haji tidak sekadar memiliki makna sebagai doktrin keagamaan semata, tetapi telah mengalami perluasan pada aspek institusi sosial. Hal ini berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap institusi penyelenggaraan haji yang diharapkan mampu menjaga nilai-nilai lokal dalam proses pelayanan penyelenggaraan haji di Indonesia (Nuri, 2014).

Di Indonesia menjadi momentum strategis karena dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama agama Islam, menyakini bahwa Ibadah Haji merupakan salah satu syariat Islam yang wajib dilakukan terutama bagi mereka yang telah mampu (Mirawati et al., 2022), sehingga dari tahun ke tahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin besar. Dan juga dalam konteks dunia pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar kepada Indonesia dibandingkan dengan negara lain (Lumbantobing, 2022). Oleh karena itu, setiap kelembagaan haji perlu memiliki manajemen pengelolaan ibadah haji yang baik dan professional termasuk manajemen pengelolaan haji yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Keagamaan Republik Indonesia (Depag RI, 2004).

Di Indonesia tuntutan pelayanan haji yang professional sangat diharapkan baik secara individu dan kelembagaan ini disebabkan oleh karena Ibadah Haji merupakan ibadah yang wajib dilakukan oleh semua umat Islam yang memiliki kemampuan baik dari sisi lahiriah, batiniah, dan finansial (Muslim, 2020). Secara sosial historis religius Ibadah haji merupakan ibadah secara turun temurun dilakukan dari Nabi Adam AS dengan Siti Hawa lalu dilanjutkan oleh Nabi Ibrahim AS dan Nabi Ismail AS yang selanjutnya dimasa Nabi Muhammad SAW dijadikan sebagai salah satu Rukun Islam yang wajib dilakukan khususnya bagi Umat Islam yang mampu (Depag RI, 2004).

Dalam konteks fenomena sosial keagamaan tujuan dari adanya ibadah haji adalah menumbuhkan rasa cinta terhadap Allah SWT. Rasa cinta tersebut membuat orang Islam yang yakin akan pahala dari amalan Ibadah Haji akan mengorbankan waktu, tenaga, mental, dan biaya untuk senantiasa mencari ridha, cinta, dan kasih sayang berasal Allah SWT sampai ke tanah suci Makkah untuk melihat Kabah (Baidhowi, 2019), sedangkan secara kelembagaan penyelenggaraan Ibadah haji di Indonesia, perlu terkelola dalam sebuah sistem manajemen yang baik sehingga tidak berdampak terhadap ketidakpuasan masyarakat dalam aktifitas penyelenggaraan Haji ke tanah suci Makkah (Sukayat, 2016).

Dilihat konteks penyelenggaraan haji, tugas fungsi dan kewenangan kelembagaan haji menjadi penting dalam mengatur dan mengelola penyelenggaraan haji di Indonesia, dimana salah satu kewenangan penyelenggaraannya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Zakiruddin et al., 2022). Kementerian Agama Republik Indonesia wajib memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi para jamaah haji secara berjenjang mulai dari tingkat pusat propinsi sampai pada tingkat kabupaten dan kecamatan, termasuk berkordinasi dengan lembaga imigrasi dan pemerintah daerah, guna mempermudah berangkat ke tanah suci Makkah (Saleh, 2008).

Penyelenggaraan Haji pada tingkat wilayah sering diperhadapkan pada kondisi sosial budaya dan ekonomi dengan tingkat problematika yang kompleks (Khoiruddin et

al., 2015), bahwa penyelenggaraan haji di Nusa Tenggara Timur, sering diperhadapkan dengan luas wilayah geografis pada tingkat penyebaran umat Islam di Nusa Tenggara Timur yang berada wilayah kepulauan dengan dibatasi oleh laut serta sarana transportasi yang belum terlalu mendukung terutama pada wilayah-wilayah kecamatan di setiap kabupaten dan wilayah provinsi Nusa Tenggara Timur, (Soehadha, 2024) sehingga kondisi ini berdampak terhadap alokasi kuota haji yang tidak seimbang dengan keinginan masyarakat Nusa Tenggara Timur untuk melaksanakan haji secara individu yang terkesan statis.

Beberapa kasus Penyelenggaraan Haji di Kota Kupang terlihat jelas pada data penyelenggaraan haji Kantor Kementerian Agama Kota Kupang, pada sistem pelayanan haji Kota Kupang pada setiap tahun keberangkatan haji, mulai dari pengurusan berkas administrasi penyelenggaraan haji sampai pada waktu keberangkatan sampai dengan kepulangan Jama'ah pada wilayah Kota Kupang (Kemenag Kota Kupang, 2024). Pada pengurusan keberangkatan jemaah haji luar propinsi yang menggunakan wilayah keberangkatan haji Kota Kupang sedikit mengalami kesulitan dihubungi oleh panitia penyelenggaraan haji Kementerian Agama Kota Kupang karena mereka masih berada di daerah tempat tinggal mereka di propinsi lain, sedangkan data kependudukan mereka telah tercatat sebagai warga Kota Kupang pada saat pendaftaran haji.

Kondisi ini menimbulkan dampak signifikan terhadap pelaksanaan program pembinaan haji di Kota Kupang. Para calon jamaah haji yang berasal dari luar Kota Kupang mengalami keterlambatan yang cukup substansial dalam mengikuti serangkaian kegiatan pembinaan dan manasik haji yang diselenggarakan secara terstruktur oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kupang. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu jadwal pembinaan yang telah disusun secara sistematis, tetapi juga berpotensi mengurangi kesiapan spiritual dan teknis para calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji (Rustika et al., 2020).

Permasalahan yang lebih kompleks justru muncul pada fase kepulangan jamaah haji. Panitia penyelenggara haji menghadapi kendala administratif yang cukup serius dalam mengelola proses kepulangan jamaah (Owaidah et al., 2023). Hal ini disebabkan karena sebagian besar jamaah haji yang telah menyelesaikan ibadah haji di Tanah Suci tidak kembali melalui titik keberangkatan semula, yaitu Kota Kupang. Sebaliknya, mereka memilih untuk langsung pulang ke daerah asal masing-masing melalui embarkasi Surabaya dengan berbagai pertimbangan, seperti efisiensi waktu, biaya perjalanan, atau kemudahan akses transportasi ke kampung halaman mereka (Nuril et al., 2025). Fenomena ini bukan merupakan kejadian temporer, melainkan telah menjadi pola yang berulang dan konsisten dari tahun ke tahun. Kondisi yang sama terus berlangsung tanpa ada solusi komprehensif hingga pelaksanaan keberangkatan haji Kota Kupang pada tahun 2024.

Dinamika penyelenggaraan ibadah haji di Kota Kupang telah mengekspos berbagai permasalahan mendasar dalam sistem pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang. Kompleksitas persoalan ini tidak hanya terbatas pada aspek administratif semata, namun telah merambah ke dimensi yang lebih luas, mencakup ketidakakuratan data jamaah, manipulasi domisili, serta lemahnya mekanisme verifikasi dan validasi calon jamaah haji (Goni et al., 2020). Permasalahan sistemik ini menimbulkan dampak yang sangat signifikan terhadap distribusi dan utilisasi kuota haji

bagi masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya warga Kota Kupang yang secara legitimate berhak mendapatkan layanan haji.

Situasi paradoks ini menunjukkan adanya inkonsistensi yang mencolok antara realitas di lapangan dengan arah kebijakan strategis Kementerian Agama, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kementerian Agama Kota Kupang, sebagai representasi pemerintah di garis depan pelayanan publik keagamaan, seharusnya mampu mengimplementasikan visi dan misi nasional dalam mempercepat proses keberangkatan haji, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mempermudah akses masyarakat untuk menunaikan ibadah haji (Renta et al., 2023). Namun, berbagai kendala struktural dan prosedural yang terjadi justru menciptakan hambatan baru yang kontraproduktif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan haji. Disparitas antara ekspektasi kebijakan dengan implementasi di lapangan ini mengindikasikan perlunya reformasi menyeluruh dalam sistem manajemen haji di Kota Kupang (Chen et al., 2020).

Dinamika penyelenggaraan haji pada latar belakang di atas menjadi sebuah realitas sosial bahwa penyelenggaraan haji perlu dilakukan dengan sistem pelayanan yang prima, sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi jemaah haji Kota Kupang dalam melaksanakan ibadah di kota Makkah sesuai dengan prosedur pelayanan yang benar dan bermartabat (Rachmad et al., 2024). Dinamika penyelenggaraan haji di atas menjadi acuan ilmiah yang sangat menarik untuk ditelaah yang kemudian menjadi pendorong utama kajian ini dilakukan, dengan tema utama dalam judul kajian ini adalah: Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang)

Kajian ini menjadi landasan utama untuk dibuatkan pertanyaan bahwa Bagaimana Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang? dan Bagaimana Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang?, dengan tujuan utama mendiskripsikan dan mendalami Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang, dan Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang. Kajian ini menggunakan metode analisis Studi Kasus dalam pendekatan Kualitatif (Creswell, 2018), untuk memahami kasus secara mendalam baik terhadap individu, kelompok, program atau peristiwa penyelenggaraan haji Kota Kupang. Data yang dikumpulkan melalui model triangulasi, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan kualitas informasi dari temuan ilmiah pada substansi kajian.

Tinjauan Pustaka

Ismail (2025) memberikan gambaran bahwa “pelayanan prima bagi Calon Haji kantor Kementerian Agama secara administratif setiap tahun keberangkatan perlu dilakukan secara profesional, sehingga memberikan rasa kenyamanan karena jamaah Calon haji Kota Kupang tidak mengalami kesulitan secara administratif penyelenggaraan haji sebagai salah satu poin penting kelancaran beribadah. Namun ada beberapa hal bila dikaitkan dengan dinamika sosial pelayanan haji Kota Kupang, para jamaah calon haji sering terlambat dalam menyelesaikan proses penyelenggaraan haji, mulai dari proses persiapan kelengkapan berkas sampai dengan proses manasik dan keberangkatan haji. Hal yang unik dari beberapa temuan administrasi penyelenggaraan haji adalah adanya

calon haji yang secara administratif mereka adalah penduduk Kota Kupang, namun ketika di hubungi para jamaah calon haji tersebut bertempat tinggal dan berdomisili diluar propinsi Nusa Tenggara Timur, sehingga petugas pelayanan haji kesulitan dan terlambat menyelesaikan administrasi calon haji tepat waktu sesuai yang ditentukan” (Hasil Wawancara Tanggal 22 Mei 2025).

Noor Syamsu (2025) Menjelaskan Bahwa: “Dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan haji kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Kupang dilakukan sesuai dengan petunjuk SOP (Standar Operasional Prosedudur) nya. Dalam standar SOP tersebut Para Calon Haji yang telah dikatakan Lunas Oleh Lembaga Pebankan (Bank) pengelola dana Haji, maka Para Jamaah Calon Haji akan diminta segera menyelesaikan seluruh administrasi sesuai dengan nama calon haji yang terdaftar dalam kuota haji yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Dalam proses ini Peserta calon haji diminta untuk measukan berkas administratif dalam bentuk bukti Pelunasan Haji dari bank, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, Kartu Kesehatan dari Puskesmas atau rumah sakit, paspor dan Visa. Proses selanjutnya adalah Anggota Calon haji diminta untuk mengikuti kegiatan pembimbingan Manasik sampai menunggu Keberangkatan. Dalam proses pengurusan tersebut Kementerian Agama Kota kupang khususnya petugas Administrasi Haji sering menemukan Jamaah Calon Haji yang belum dapat menghadiri dan menyelesaikan Proeser pembinaan penyelenggaraan haji karena jamaah calon haji tersbut masih berada diluar wilayah propinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini terjadi karena pendaftaran Calon haji melalui kota kupang tidak berdomisili di Kota Kupang akan tetapi mereka berada diluar kota kupang yang dimungkinkan mereka menggunakan Kartu Keluarga milik Penduduk Kota kupang untuk proses kepengurusan Haji melalui lembaga perbankan” (Hasil Wawancara Tanggal 22 Mei 2025).

Hudayanur (2025) menjelaskan bahwa: Kementerian Agama khususnya bidang penyelenggaraan haji Kota Kupang, bahwa kami terus berupaya menggunakan sistem pelayanan kelembagaan dengan SOP sesuai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI, disamping kebijakan-kebijakan daerah sesuai dengan kondisi kemampuan Sosial masyarakat setempat. Untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan haji maka Kementerian Agama melalui Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Kupang selaku aktor utama pengambil kebijakan dengan melihat realitas sosial jamaah cenderung mendorong pelaksanaan haji agar dapat beradaptasi secara kelembagaan maupun personal, dengan mengedepankan nilai-nilai integrasi dari komponen sistem kelembagaan pada kantor Kementerian Agama langkah ini digunakan untuk saling mengevaluasi bagaimana ssstem pelayanan yang talah dilakukan oleh petugas haji sehingga kemampuan sistem tersebut dapat terpelihara sebagai sebuah nilai, norma atau tradisi kelembagaan yang kuat untuk melakukan pelayanann prima terhadap kebutuhan ibadah jamaah calon haji Kota Kupang (Hasil Wawancara Tanggal 22 Mei 2025).

Umar (2025) menjelaskan bahwa “Ibadah Haji merupakan salasatu Rukun Islam ke 5. Oleh karena itu kami yakin bahwa semua umat Islam ingin menyempurnakan keislamannya melalui Ibadah Haji. Pelaksanaan Ibadah haji menunggu proses keberangkatan yang cukup panjang dan lama dalam masa penantian 9 tahun sesuai kuota yang ditetapkan oleh kementerian Agama. Pendaftaran di tahun 2014 dan baru berangkat Tahun 2023, sehingga perlu adanya kesabaran dari masing masing calon

jamaah haji dalam mengikuti sistem pelayanan haji di Indonesia (Hasil wawancara Tanggal, 25 Mei 2025).

Mohammad Saleh (2025) Menjelaskan bahwa: “Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang sesuai pengalaman saja sebagai salah satu jamaah haji asal Kota kupang bahwa: Sistem pelayanan haji Kota Kupang cukup memberikan kepuasan kepada kami mulai dari proses pengurusan administratif, manasik, dan pengawasan perjalanan haji mulai dari keberangkatan sampai dengan tiba kembali di Kota Kupang. Namun perlu kami sampaikan dan sarankan agar sistem penyelenggaraan haji di Kota Kupang perlu di tingkatkan, karena dalam penyelenggaraan haji masih banyak jamaah calon haji yang belum serius mengurus proses kesiapan penyelenggaraan haji, sehingga tidak semua calon jamaah haji mengikuti pembinaan haji sampai dengan keberangkatan, dan kondisi berdampak pada pelaksanaan haji (Hasil wawancara Tanggal, 25 Mei 2025).

Amin Duru (2025) menjelaskan bahwa: “Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang sesuai pengalaman saja sebagai salah satu jamaah haji asal Kota Kupang bahwa: Ibadah Haji Bukan hanya sekedar Ibadah Ritual, namun membutuhkan kemampuan fisik untuk dapat menjalankan rukun haji secara sempurna untuk mencapai haji mabrur. Karena itu dibutuhkan sistem pelayanan haji yang baik terutama administrasi dan Pengetahuan Jamaah tentang rukun Haji, mulai dari ihram, tawaf, wukuf, sai dan tertib penyelenggaraan. Problematika penyelenggaraan haji Kota Kupang menunjukan masih banyak jamaah haji kita yang mengalami kesulitan pengurusan administrasi dan masih banyak pula jamaah haji kita yang belum seirus mengikuti manasik haji sehingga masih banyak jamaah haji Kota Kupang yang mengalami kesulitan menjalankan rukun haji di tanah suci Makkah. Disamping itu pasca penyelenggaraan haji para jamaah haji diminta secara moril dalam komunitas Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kota Kupang, dengan berbagai kegiatan yang dapat mempermudah dan menambah pengetahuan jamaah haji tentang syarat penyelenggaraan haji dan umrah, namun belum semua jamaah haji memiliki kemauan dan kesadaran dalam keterlibatan dalam Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kota Kupang. Dan hal lain juga diperoleh bahwa jamaah haji Kota Kupang ternyata adalah jamaah yang menggunakan jalur pendaftaran haji Kota Kupang akan tetapi mereka berdomisili di luar Kota Kupang” (Hasil wawancara Tanggal, 25 Mei 2025).

Hasil and Pembahasan

Dinamika sosial sistem pelayanan haji

Gambaran kajian tentang dinamika sosial sistem pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang mengungkapkan adanya variasi dinamika yang signifikan dan distingtif dalam setiap tahapan penyelenggaraan ibadah haji. Perbedaan karakteristik dinamika ini tidak bersifat statis, melainkan mengalami evolusi yang mengikuti perubahan kebijakan bilateral antara pemerintah Kerajaan Arab Saudi selaku tuan rumah penyelenggara ibadah haji di Tanah Suci dan pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Agama sebagai institusi negara yang memiliki otoritas penuh dalam mengatur, mengelola, dan mengawasi penyelenggaraan ibadah haji bagi warga negara Indonesia (Huda & Haeba, 2021). Dinamika ini termanifestasi dalam berbagai regulasi

sistem pelayanan yang ditetapkan melalui serangkaian kebijakan strategis Kementerian Agama, baik dalam bentuk peraturan menteri, keputusan direktur jenderal, maupun petunjuk teknis operasional yang harus diimplementasikan hingga ke tingkat kabupaten/kota.

Upaya peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan ibadah haji merupakan tantangan multidimensional yang sangat kompleks dan tidak dapat disederhanakan sebagai persoalan teknis-administratif semata. Kompleksitas ini mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan, mulai dari dimensi regulasi dan kebijakan, aspek manajerial dan organisasional, faktor sumber daya manusia dan kompetensi aparatur, dimensi teknologi informasi dan sistem database, hingga faktor sosial-budaya dan karakteristik demografis jamaah haji (Felemban et al., 2020). Selain itu, terdapat pula tantangan eksternal seperti fluktuasi kuota haji dari Arab Saudi, dinamika geopolitik regional, kondisi infrastruktur di Tanah Suci, serta perubahan protokol kesehatan global yang mempengaruhi penyelenggaraan haji.

Realitas yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kupang mencerminkan kompleksitas tersebut. Meskipun berbagai strategi inovatif telah diimplementasikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji—seperti digitalisasi sistem pendaftaran, intensifikasi program bimbingan manasik, penguatan koordinasi dengan stakeholder terkait, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia—namun implementasi di lapangan masih belum terlepas dari berbagai permasalahan fundamental. Permasalahan ini meliputi keterbatasan anggaran operasional, disparitas infrastruktur teknologi informasi, kesenjangan kompetensi aparatur, lemahnya sistem pengawasan dan evaluasi, serta belum optimalnya sinergi antar-lembaga dalam ekosistem penyelenggaraan haji (Alfian & Rafianti, 2023).

Hasil kajian menunjukkan bahwa dengan jumlah penduduk minoritas Muslim, maka peluang untuk mendapatkan porsi haji sangat besar untuk wilayah Kota Kupang. Namun dalam sejarah pelayanan perjalanan haji di Kota Kupang, masih perlu dilakukan pemetaan jamaah haji yang berasal dari Kota Kupang dan berasal dari luar Kota Kupang yang menggunakan identitas kependudukan Kota Kupang. Gambaran kajian di atas dijelaskan oleh Fauziah ASN selaku petugas administrasi pelayanan Calon Haji Kantor Kementerian Agama Kota Kupang yang menjelaskan Bahwa;

Hal ini diatas menunjukan bahwa perlu dilakukan penguatan pengawasan administrasi bagi calon haji Kota Kupang, karena dalam sistem pelayanan haji sering ditemukan indentas jamaah haji yang berasal dari Kota Kupang, berdomisili tetap di Kota Kupang dengan identitas Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Kota Kupang, namun ada pula jamaah haji yang memiliki identitas kartu keluarga dan Kartu tanda penduduk Kota Kupang, namun mereka tinggal dan berdomisi di luar kota Kupang sampai penentuan kepengurusan administrasi keberangkatan haji. Hal ini terjadi karena proses pendaftaran calon haji dilakukan oleh keluarga jamaah haji yang berdomisili di Kota Kupang, yang memanfaatkan sistem pendataan kependudukan melalui penambahan anggota keluarga di wilayah Kota Kupang yang dianggap lebih mudah dan lancar keberangkatannya dibandingkan dengan wilayah lain yang jumlah peminat dan daftar tunggu keberangkatan yang sangat tinggi (Sianturi et al., 2022).

Gambaran kajian lebih lanjut menunjukkan bahwa dinamika sistem pelayanan terhadap kondisi ini mempengaruhi sistem pelayanan haji, dimana dalam proses [pengurusan administrasi haji para jamaah haji tersebut sering mengalami keterlambatan, seluruh kepengurusan sistem pelayanan mulai dari awal kepengurusan sampai dengan proses keberangkatan. Namun pada sisi yang lain menunjukkan adanya temuan kajian bahwa ternyata dari jumlah kuota haji yang ditetapkan oleh pemerintah kepada jamaah haji Nusa Tenggara Timur pada umumnya dan jamaah haji Kota Kupang pada khususnya lebih di dominasi oleh masyarakat urban yang secara ekonomi memiliki kesempatan yang lebih besar dari masyarakat lokal Kota Kupang untuk memanfaatkan dan menggunakan kuota haji untuk wilayah Nusa Tenggara Timur dan Kota Kupang pada khususnya.

Dimamika Sosial Pelayanan Haji diwilayah administratif Kantor Kementerian Agama Kota telah mengalami evolusi cukup panjang, dimana Kantror Kementerian Agama terus berbenah untuk melakukan pelayanan bagi kepuasan jamaah haji Kota Kupang dalam setiap tahun keberangkatan. Namun sebuah temuan kajian menunjukkan bahwa pasca Covid 19 maka keberangkatan haji Kota Kupang mengalami kevakuman keberangkatan sampai dengan tahun 2022 ([Liu et al., 2020](#)). Sehingga proses pelayanan haji pada tahun 2022 dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Kupang dengan melakukan Pendataan secara baik dan evisien terhadap data administratif jamaah haji Kota Kupang, dan dari hasil pendataan dan pemanggilan tersebut diketahui bahwa jumlah jamaah haji Kota Kupang lebih didominasi oleh masyarakat Islam urban dibandingkan dengan masyarakat Islam lokal, sehingga diduga kemampuan ekonomi masyarakat islam urban calon haji lebih mapan secara ekonomi dari pada masyarakat Islam lokal calon haji. Kondisi ini berlanjut sampai pada tahun keberangkatan 2023-2024 sampai dengan tahun keberangkatan tahun 2024-2025.

Namun pada sisi lain dari temuan kajian pada sistem pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Kota Kupang bahwa, terdapat sedikit kesulitan waktu penyelesaian administrasi calon haji Kota Kupang setiap tahun keberangkatan Pasca Covid 19, karena sebagian jamaah calon haji Kota Kupang secara administratif berada di Kota Kupang, namun mereka bukan berada dan berdomisili di Kota Kupang tapi mereka berdomosili dan tinggal di luar wilayah Propinsi Nusa Tenggara Timur, akan tetapi mereka melakukan pendaftaran haji melalui kuota haji Kota Kupang. Dinamika Sosial Pelayanan Haji dan temuan data dalam sistim pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Kupang, sehingga temuan ini perlu disampaikan melalui rapat koordinasi antara Kementerian Agama, lembaga penerima pendaftaran haji untuk wilayah Kota Kupang, dan pemerintah daerah Kota Kupang guna memperkuat sinergitas pelayanan calon haji di wilayah Kota Kupang.

Gambaran kajian lebih Lanjut bahwa Dalam sebuah sistem pelayanan tentunya dibutuhkan sebuah strategi yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi calon Jamaah haji. Dalam perspektif struktural fungsional dinamika sosial sistem pelayanan haji terletak pada peran dan fungsi secara kelembagaan mempengaruhi sistem pelayanan haji. Secara Stuktrural Lembaga pelayanan haji Kantror kementerian Agama kota Kupang memiliki fungsi pengawasan secara khirarkis terhadap pelayanan. Sedangkan pada aspek fungsional setiap bagian dari elemen kelembagaan akan melakukan pengawasan ketat terhadap kinerja pelayanan. Temuan temuan petugas haji terhadap kejanggalan administrasi jamaah calon haji menunjukkan adanya peran aktor

dalam memanfaatkan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan administrasi, penyelenggaraan manasik serta kelancaran keberangkatan kepulauan dalam ibadah haji.

Dalam konteks struktural fungsional, Kementerian Agama Kota Kupang telah melakukan langkah-langkah strategis dalam menyelesaikan permasalahan jamaah calon haji, yang bisa berakibat terhadap ketidak berangkatan karena perbedaan administrasi dengan kondisi realitas dari domisili jamaah haji pertahun keberangkatan. Hasil temuan kajian lebih lanjut bahwa Kementerian Agama sebagai aktor harus mampu menanggulangi situasi eksternal yang gawat. Sehingga jamaah calon haji dalam konteks masyarakat dapat menyesuaikan dengan lingkungan pelayanan yang dibangun oleh Kementerian Agama sebagai sebuah sistem. Dalam konteks ini Kementerian Agama Kota Kupang mencoba menyesuaikan dengan kondisi sosial jamaah calon haji sebagai sebuah realitas eksternal bahwa kondisi ini terjadi pada jamaah calon haji asal Kota Kupang.

Gambaran kajian juga menunjukkan bahwa dinamika sosial sistem pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang merupakan sebuah realitas bahwa pelayanan haji yang dilakukan sangat erat dengan dengan kepuasan jamaah calon haji. Kementerian Agama melihat dinamika sosial sebagai sebuah realitas bahwa dalam pelayanan calon haji tertanam nilai kerjasama, persaingan dan konflik kepentingan jamaah calon haji untuk memberangkatkan keluarganya menunaikan ibadah haji, walaupun dalam pelaksanaannya secara administratif sering dilanggar oleh jamaah calon haji secara administratif, yang kemudian keadaan tersebut berada diluar kewenangan Kementerian Agama. Administrasi kependudukan merupakan wilayah kewenangan Dinas Kependudukan Kota Kupang yang tentu saja sebagai sebuah sistem yang dapat pula di pertanggungjawabkan pada saat pengurusan mutasi data oleh kepentingan sosial masyarakat yang menginginkan percepatan pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan gambaran hasil kajian dan wawancara yang dilakukan terhadap dinamika sosial sistem pelayanan haji pada kantor Kementerian Agama Kota Kupang maka diperoleh kesimpulan bahwa Dinamika Sistem Pelayanan Haji dilakukan sesuai dengan kewenangan fungsi dan tugas dari dari Kementerian Agama sehingga dalam proses pemutakhiran data jamaah haji sering diperhadapkan dengan perbedaan administratif dengan kondisi lokasi domisili jamaah haji yang secara struktural fungsional terdapat kepincangan pelayanan calon haji.

Dampak sosial sistem pelayanan haji terhadap kepuasan Jamaah Haji

Gambaran kajian tentang dampak sosial sistem pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang terhadap kepuasan jamaah haji Kota Kupang menunjukkan adanya dampak yang berbeda dalam setiap tahapan sistem pelayanan haji. Temuan kajian menunjukkan adanya model sistem pelayanan penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama dalam memberikan nilai kepuasan kepada jamaah haji Kota Kupang dengan melibatkan semua unsur terkait meliputi petugas administrasi dan pembina haji yang akan mengawal penyelenggaraan haji sejak awal pengurusan administrasi haji, manasik haji, keberangkatan haji, penyelenggaraan ibadah haji di tanah suci Mekkah sampai kembali ke Indonesia khususnya Kota Kupang, serta melibatkan jamaah haji dalam Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kota Kupang.

Gambaran penyelenggaraan jamaah haji di Kota Kupang tidak lepas dari sebuah sistem. Penyelenggaraan haji telah melahirkan ikatan jamaah haji mengacu pada Ikatan

Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI), sebuah organisasi yang menghimpun dan membina para jamaah haji di Indonesia. IPHI bertujuan untuk menjaga kemabruhan haji, memberdayakan potensi haji, dan mengembangkan dakwah Islam untuk kemaslahatan umat dan bangsa, termasuk jamaah haji Kota Kupang.

Gambaran wawancara di atas menunjukkan bahwa secara individu, ibadah haji dapat meningkatkan ketakwaan, melatih kesabaran, dan memberikan pencerahan rohani. Karena penantian yang panjang dalam sistem pelayanan haji yang lama dan panjang bisa menimbulkan rasa kejenuhan. Karena sebahagian besar jamaah haji Indonesia Kota Kupang adalah jamaah haji yang telah lanjut usia. Namun secara sosial, sistem pelayanan haji telah memperkuat solidaritas umat Islam, mempromosikan persatuan dan kesetaraan, serta memberikan dampak ekonomi bagi negara pengirim dan penerima. Karena secara ekonomi dana penyelenggaraan haji merupakan salah satu Dana Non Pajak yang memberikan kontribusi terhadap perekonomian negara.

Sedangkan gambaran lebih lanjut dari kajian tentang Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang dalam perspektif sosial budaya menunjukkan bahwa sistem pelayanan haji Kementerian Agama Kota Kupang telah meberikan dampak terhadap syiar persaudaraan Islam yang terkordinasi melalui Ikatan Jamaah Haji mengacu pada Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kota Kupang dimana Kantor kementerian Agama terlibat secara langsung melalui penyuluhan dan pembinaan pasca haji, melibatkan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI), Kota Kupang.

Gambaran kajian dan gambaran wawancara terhadap Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang perlu diukur untuk mendapatkan validasi terhadap kepuasan jamaah haji dari Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang. Dari proses validasi terhadap dampak sosial dari sistem pelayanan haji Kota Kupang tersebut maka berbagai pandangan jamaah haji menjadi beragam terhadap kepuasan sistem pelayanan haji. Jawaban kepuasan jamaah haji terhadap sistem pelayanan tersebut terungkap pada proses pelayanan administrasi, proses pembinaan haji sampai dengan proses keberangkatan penyelenggaraan haji sampai pada proses kepulangan haji di Kota Kupang dijelaskan oleh 20 responden/Informen yang terlibat secara aktif dalam proses tahapan penyelenggaraan haji Kota Kupang yang terjawab melalui Tabel data jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 1. Kasus Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang Keadaan tahun 2025

Dampak Sosial Sistem Pelayanan Kepuasan Jamaah Haji	Indikator Jawaban Responden		Prosentase (%)		Total Jumlah
	Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Prosentase
Pelayanan Administrasi	8	12	40%	60%	100%
Pembinaan Manasik Haji	9	13	45%	65%	100%
Penyelnggaran Ibadah haji	9	13	45%	65%	!00%
Ikatan Persaudaraan Haji	6	14	30%	70%	100%

Sumber: Data diolah 2025

Dari gambaran data primer terhadap Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang keadaan Tahun 2025. Maka didapatkan tiga indikator jawaban responden terhadap kepuasan jamaah haji dalam sistem pelayanan haji Kota Kupang yang meliputi antara lain: Dampak Sosial sistem pelayanan haji pada pelayanan administrasi menunjukkan bahwa 8 (40%) jamaah puas terhadap sistem pelayanan administrasi dengan alasan bahwa mereka tidak mengalami kendala apapun dalam proses pelayanan secara administrasi mulai dari pendaftaran sampai dengan proses penyelesaian administrasi keberangkatan sampai dengan kembali ke Kota Kupang, sedangkan 12 (60%) jamaah menunjukkan ketidakpuasan dengan terhadap proses pelayanan administrasi karena sejak pendaftaran, keberangkatan dan kembali ke Kota Kupang mereka sering mengalami kendala secara administratif dalam proses pengurusan mutasi data jamaah, pengurusan pasport dan visa, serta sepenuhnya mengikuti pembinaan manasik sehingga kurang penuh menguasai kondisi pelaksanaan ibadah haji di tanah suci Mekkah.

Dampak sosial sistem pelayanan haji pada tahapan pembinaan dan manasik haji menunjukkan bahwa 9 (45%) jamaah puas terhadap tahapan pembinaan haji, dengan alasan bahwa mereka mengikuti pembinaan manasik dengan keseriusan sehingga memiliki pengetahuan yang baik tentang proses penyelenggaraan haji yang diberikan oleh pembimbing haji sesuai dengan rukun haji dan penyiapan fisik yang baik dalam penyelenggaraan haji. Sedangkan 13 (65%) jamaah memberikan jawaban bahwa mereka kesulitan mengikuti penyelenggaraan pembinaan manasik haji karena penyelesain mutasi administrasi dikarenakan mereka mengikuti proses pendaftaran haji melalui Kota Kupang sedangkan secara fisik mereka berdomisili di luar Kota Kupang, yang mana kondisi tersebut berdampak terhadap kurang siapnya dari aspek pengetahuan dan kesehatan dalam proses penyelenggaraan haji. Dan Dampak sosial sistem pelayanan haji terhadap penyelenggaraan haji menunjukkan bahwa 9 (45%) jamaah haji memiliki kepuasan dalam kesiapan secara fisik, psikis, maupun pengetahuan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji, dimana mereka dapat menjalankan rukun haji secara baik dengan kondisi fisik yang sehat mulai dari Ihram, Tawaf, Wukuf, Sai, Tahallul dan tertib sampai kembali ke Kota Kupang, sedangkan 13 (65%) jamaah haji dapat menjalankan rukun haji namun mereka menjalankan rukun haji dalam keadaan yang kurang sehat, serta sebahagian tidak dapat menjalankan berapa rukun haji karena kondisi sakit. Sedangkan Dampak Sosial Sistem Pelayanan Kepuasan Jamaah Haji terhadap ikatan Persaudaraan Haji menunjukkan bahwa 6 (30%) jamaah haji menyatakan puas dengan sistem pelayanan haji karena pasca penyelenggaraan haji mereka terkumpul dalam ikatan persaudaraan haji yang selalu bersilaturahmi dalam menambah wawasan pengetahuan tentang ibadah haji setiap bulan. Sedangkan 14 (70%) menyatakan kurang puas karena tidak semua jamaah haji terikat dan tergabung dalam Ikatan Persaudaraan Haji, karena banyak dari jamaah haji yang tidak berdomisili di Kota Kupang sehingga mereka tidak dapat secara utuh mengikuti silaturahmi dalam wadah ikatan persaudaraan haji Kota Kupang.

Melihat gambaran kajian wawancara dan jawaban responden terhadap Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang di atas, maka diperoleh kesimpulan kajian bahwa Penyelenggaraan Haji Kota Kupang memberikan dampak sosial terhadap empat aspek penting, yang meliputi antara lain:

pelayanan administrasi, pelayanan manasik, pelayanan penyelenggaraan Haji dan pelayanan ikatan persaudaraan haji diwilayah Kota Kupang.

Diskusi teori dan temuan kajian

Diskusi teori dan temuan kajian ini mencoba menghubungkan hasil kajian dengan teori yang digunakan. Oleh karena itu untuk melakukan analisis teoritis terhadap hasil temuan kajian ini, maka digunakanlah teori Struktural Fungsional yang di kembangkan oleh Talcot Parsons, yang melihat sistem pelayanan sebagai bagian penting dari konsep struktural fungsional yang memiliki hubungan secara hirarkis, dimana struktur organisasi akan memberikan dampak sosial apabila semua fungsi kelembangaan berjalan baik. Dalam artian bahwa sebuah pelayanan yang dilakukan apabila semua komponen struktur memiliki fungsi dan dijalankan seirama dengan tugas dan fungsi yang diberikan kepada masing-masing bagian. Dalam diskusi teori ini akan dibubungkan antara Teori Structural Fungsional dengan Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Calon Haji Kota Kupang.

Diskusi Teori Struktural Fungsional dan Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kupang Menunjukan Bahwa kajian dengan menggunakan jenis Kajian studi kasus ini menggunakan teori Struktural Fungsional yang dikembangkan oleh Tacott Parsons. Teori Struktural fungsional ini berada dalam paradigma fakta sosial menurut Ritzer (2011), teori Struktural fungsional melihat pada 4 komponen penting, yang meliputi: adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi dan pemeliharaan pola. Empat konsep penting dari teori structural fungsional di atas bila dihubungkan tengan temuan kajian tentang Dinamika Sistem pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama, maka diperoleh gambaran bahwa dalam dinamika sistem pelayanan jamaah haji Kota Kupang oleh Kementerian Agama terdapat tiga komponen penting yang tidak dapat terlepas dari kajian struktural fungsional Talcot Parsons yaitu kerjasama, persaingan dan konflik di dalam system pelayanan haji.

Dinamika sosial sistem pelayanan haji dalam lingkaran kerjasama, persaingan dan konflik dalam proses pelayanan haji tidak terlepas dari kepentingan dan sudut pandang baik secara objektif maupun subjektif. Munculnya perbedaan administrasi pendaftaran dan lokasi domisili jamaah calon haji merupakan realitas dari sebuah pelayanan yang berdampak secara struktural fungsional terhadap syistem pelayanan calon haji Kota Kupang, namun semua hal tersebut dapat teratasi apabila sstem pelayainan terstruktur secara baik, karena dalam teori struktural fungsional menjelaskan bahwa: sebuah pelayanan yang dilakukan apabila semua komponen struktur memiliki fungsi dan dijalankan seirama dengan tugas dan fungsi yang diberikan kepada masing-masing bagian. Dalam konteks Struktural Fungsional Talcott Parsns merupakan bagian dari keseimbangan dalam adanya institusi sosial, yang diakuinya akan eksis atau dikenal masyarakat apabila berhasil menjalankan tugas serta fungsinya dengan baik, tanpa memberikan perbedaan sedikitpun.

Dalam Konteks Teori Struktural Fungsioanl Pengelolaan ibadah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama pada hakikatnya merupakan bentuk pelayanan kepada jamaah haji sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Dalam kaitan pengelolaan ibadah haji ada tiga bentuk pelayanan yang mesti diberikan, yakni pelayanan pembinaan manasik haji baik sebelum dan sesudah penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, katering, dan kesehatan. Dalam pandangan teori struktural fungsional Parsons sebagai bentuk

pelayanan publik pengelolaan Ibadah Haji seyogyanya didasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dalam system pelayanan haji yang bertampak terhadap kepuasan Jamaah.

Sedangkan Diskusi Teori Struktural Fungsional Dan Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang menunjukkan bahwa Teori Struktural fungsional melihat pada 4 komponen penting, yang meliputi: adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi dan pemeliharaan pola. Empat konsep penting dari teori structural fungsional di atas bila dihubungkan hasil temuan kajian tentang Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang, maka secara structural fungsional diketahui bahwa empat komponen temuan penelitian tentang pelayanan administrasi, pelayanan manasik haji, pelayanan keberangkatan haji dan pelayanan ikatan persaudaraan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Kupang menunjukkan adanya kelemahan dari sebuah sistem dalam skala makro dimana pada kondisi ini Kementerian Agama memiliki kewenangan yang terbatas dalam proses pelayanan, sehingga sulit mengadopsikan sistem untuk mencapai tujuan, disamping lemahnya proses intergarasi dan pemeliharaan pola karena semua lembaga yang terlibat dalam proses penyelenggaraan haji mempunyai interest masing-masing.

Dalam konteks Kementerian Agama sebagai aktor harus mampu menanggulangi situasi eksternal dalam konteks pelayanan sesuai tugas dan fungsi, namun pada aspek Kementerian Agama harus mampu beradaptasi dengan lembaga penyelenggaraan haji diluar kewenangan Kementerian Agama. Kementerian Agama memiliki kewenangan untuk melakukan pendataan, pembinaan serta memperoses keberangkatan jamaah haji namun pada aspek yang lain Kementerian Agama tidak memiliki kewenangan dalam proses keuangan pendaftaran calon jamaah haji, karena yang memiliki kewenangan adalah lembaga perbankan, sedangkan bukti kependudukan dan paspor dari jamaah menjadi kewenangan dari Kantor Dukcapil Kota Kupang dan kantor Imigrasi kelas1 Kupang.

Dari temuan hasil kajian apabila dihubungkan dengan teori struktural fungsional menunjukkan bahwa secara administrasi terdapat kelemahan sistem pelayanan jamaah haji pada kantor Kementerian Agama disebabkan oleh fungsi Kementerian Agama yang terbatas dalam sistem pelayanan sesuai dengan fungsi dan kewenangan kelembagaan, sedangkan pada sistem pembinaan haji disebabkan oleh karena jamaah haji yang wajib mengikuti manasik berada diluar propinsi Nusa Tenggara Timur yang diperlukan adatnya adaptasi, integrasi dan pemeliharaan pola yang tepat untuk melakukan melibatkan jamaah dalam proses pembinaan manasik haji. Proses mutasi data menjadi salah satu faktor dari utama dari dampak sosial sistem pelayanan jamaah haji yang dianggap lemah oleh jamaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Kupang.

Kesimpulan

Berdasarkan gambaran hasil kajian dengan pokok kajian tentang Dinamika Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Pada Kantor Keagamaan Kota Kupang, dan Dampak Sosial Sistem Pelayanan Haji Kota Kupang Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kota Kupang di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa: Dinamika sistem pelayanan haji dilakukan

sesuai dengan kewenangan fungsi dan tugas dari Kementerian Agama sehingga dalam proses pemutakhiran data jamaah haji sering diperhadapkan dengan perbedaan administratif dengan kondisi lokasi domisili jamaah haji yang secara struktural fungsional terdapat kepincangan pelayanan calon haji, dan Penyelenggaraan haji Kota Kupang memberikan nampak sosial terhadap empat aspek penting, yang meliputi antara lain: pelayanan administrasi, pelayanan pembinaan manasik, pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan pelayanan Ikatan Persaudaraan Haji diwilayah Kota Kupang.

Referensi

- Alfian, R., & Rafianti, F. (2023). Problematics Of The Implementation Of Hajj And Umrah (Study Of Law Number 8 Of 2019 Concerning The Implementation Of Hajj And Umrah). *International Journal of Management, Economic and Accounting*. <https://doi.org/10.61306/ijmea.v1i2.18>
- Baidhowi, A. (2019). *Spiritualitas Haji: Integralistik Karakter Muslim dalam Ritual Haji Perspektif al-Quran*. Kalimasada.
- Bidang Haji Kemenag, R. (2024). Layanan Percepatan Haji Reguler Karena Alasan Khusus. Data pelayanan Publik Kemenag Kota Kupang. *Kemenag Kota Kupang*.
- Chen, Y., Zhu, M., Lu, J., Zhou, Q., & Wenbo. (2020). Evaluation of ecological city and analysis of obstacle factors under the background of high-quality development: Taking cities in the Yellow River Basin as examples. *Ecological Indicators*, 118, 106771. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2020.106771>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Depag RI. (2004). *Hikmah Ibadah Haji*. Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji.
- Felemban, E., Rehman, F., Biabani, S. A. A., Ahmad, A., Naseer, A., Majid, A., Hussain, O., Qamar, A., Falemban, R., & Zanjir, F. (2020). Digital Revolution for Hajj Crowd Management: A Technology Survey. *IEEE Access*, 8, 208583–208609. <https://doi.org/10.1109/access.2020.3037396>
- Goni, M., Naing, N., Hasan, H., Wan-Arfah, N., Deris, Z., Arifin, W., Hussin, T., Abdulrahman, A. S., Baaba, A. A., & Arshad, M. R. (2020). Development and validation of knowledge, attitude and practice questionnaire for prevention of respiratory tract infections among Malaysian Hajj pilgrims. *BMC Public Health*, 20. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8269-9>
- Huda, Q., & Haeba, I. D. (2021). Hajj, Istita'ah, and Waiting List Regulation in Indonesia. *Al-'Adalah*. <https://doi.org/10.24042/adalah.v18i2.9903>
- Ismail. (2025). *Gambaran Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Kupang*. Wawancara Pribadi.
- Kemenag Kota Kupang. (2024). *Layanan Percepatan Haji Reguler Karena Alasan Khusus. Data pelayanan Publik Kemenag Kota Kupang*.
- Khoiruddin, H., Hanafi, I., & Rozikin, M. (2015). Pengaruh reformasi organisasi pengelolaan pelayanan haji terhadap kepuasan jamaah haji. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2089–2093.
- Liu, J., Zhou, J., Yao, J., Zhang, X., Li, L., Xu, X., He, X., Wang, B., Fu, S., Niu, T., Yan, J., Shi, Y.,

- Ren, X., Niu, J., Zhu, W., Li, S., Luo, B., & Zhang, K. (2020). Impact of meteorological factors on the COVID-19 transmission: A multi-city study in China. *The Science of the Total Environment*, 726, 138513. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138513>
- Lumbantobing, W. P. (2022). Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah. *Repository UIN Sumatera Utara*.
- Mirawati, M., Sarbini, A., Sadiyah, D., & Soleh, S. (2022). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i1.17522>
- Muslim, M. I. (2020). Historiografi Manajemen Haji di Indonesia: Dinamika dari Masa Kolonial hingga Kemerdekaan. *Jurnal Manajmen Dakwah*, 6(1), 51–66.
- Nuri, M. (2014). PRAGMATISME PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI INDONESIA. *SALAM Jurnal Sosial Dan Budaya Syar i* 1(1), Vol. 1(1), 143–154.
- Nuril, I., Imamah, S., Radita, L., & Wardhani, E. (2025). A Study of the Risk Factors Associated with the Death of Surabaya Embarkation Hajj Pilgrims in 2023. *Medical Technology and Public Health Journal*. <https://doi.org/10.33086/mtphj.v9i1.6245>
- Owaidah, A., Olaru, D., Bennamoun, Sohel, F., & Khan, N. (2023). Transport of pilgrims during Hajj: Evidence from a discrete event simulation study. *PLOS ONE*, 18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286460>
- Rachmad, S. H., Hakim, L., Basorudin, M., Risyanto, R., & Setram, N. (2024). Empowering the Disabled in Hajj Pilgrimage: A Sustainable Approach for SDGs Progress in Indonesia. *Journal of Disability & Religion*, 28, 409–436. <https://doi.org/10.1080/23312521.2024.2306374>
- Renta, P. P., Trisnani, E., Sallimi, H., & Surwandono, S. (2023). Efektivitas Diplomasi Haji oleh Kementerian Agama Indonesia pada Tahun 2020-2023. *JRP (Jurnal Review Politik)*. <https://doi.org/10.15642/jrp.2023.13.1.1-25>
- Ritzer, G. (2011). *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. PT.Rajagrafindo Persada.
- Rustika, R., Oemiati, R., Asyary, A., & Rachmawati, T. (2020). An Evaluation of Health Policy Implementation for Hajj Pilgrims in Indonesia. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 10, 263–268. <https://doi.org/10.2991/jegh.k.200411.001>
- Saleh, A. C. (2008). *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Pustaka Alvabeta.
- Sianturi, F. A., Kumari, M., & Laian, E. (2022). Implementasi Algoritma C4.5 Menentukan Pola Berangkatan Jamaah Haji. *Jurnal Sains Dan Teknologi*. <https://doi.org/10.55338/saintek.v3i2.260>
- Soehadha, M. (2024). *Antropologi Haji, Haji dalam Tradisi Lokal di Indonesia*. Suka Press.
- Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umroh, dan Wisata Agama*. Simbiosis Rekatama Media.
- Syaukani, I. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia (Keagamaan RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan)*.
- Yuliasih, M. (2022). Strategi Manajemen Pelayanan Prima Tour dan Travel Haji dan Umrah Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kedingrantaan*, Vol 19(1), 1–9.

Zakiruddin, M. A., Kamsi, K., & Bahiej, A. (2022). Siyasah Syar'iyah Paradigm of Hajj Financial Management Regulation in Indonesia. *Al-Istinbath : Jurnal Hukum Islam*. <https://doi.org/10.29240/jhi.v7i2.5310>