

A. MUHAIMIN ISKANDAR

**BLUEPRINT
TRANSFORMASI DAN REVOLUSI
MANAJEMEN HAJI**

Belajar dari Permasalahan tahun 1445 H/2024 M

**Pengantar
KH. IMAM JAZULI, Lc., M.A.**

Penulis:

A. Muhaimin Iskandar

Editor:

Aguk Irawan

Idham Arsyad

Proofreader:

Ubaydillah Anwar

Design & Layout:

Fifik Taufik Hidayat

Penerbit:



Alamat : Serang - Banten

NDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

- a. Seseorang yang tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana diatur dalam pasal 9 ayat 1 untuk penggunaan komersial dapat dihukum penjara maksimal 1 tahun dan/atau denda maksimal Rp 1.000.000.000.
- b. Seseorang yang tanpa izin dari pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana diatur dalam pasal 9 ayat 1 huruf c, huruf d, huruf f, dan huruf h untuk penggunaan komersial dapat dihukum penjara maksimal 3 tahun dan/atau denda maksimal Rp 500.000.000.
- c. Seseorang yang tanpa hak dan/atau tanpa izin dari pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana diatur dalam pasal 9 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk penggunaan komersial dapat dihukum penjara maksimal 4 tahun dan/atau denda maksimal Rp 1.000.000.000.
- d. Jika pelanggaran dilakukan dalam bentuk pembajakan, pelaku dapat dihukum penjara maksimal 10 tahun dan/atau denda maksimal Rp 4.000.000.000.

Pengantar

BLUEPRINT TRANSFORMASI DAN REVOLUSI MANAJEMEN HAJI

KH. Imam Jazuli, Lc., M.A.

Pengasuh Pesantren Bina Insan Mulia

Setelah menelaah buku ini secara kulliyat (konsep besar) dan juz'iyah (gambaran partikulasinya dalam praktik), buku ini menurut saya pas untuk menjadi bahan utama transformasi dan revolusi manajemen haji di Indonesia.

Kenapa? Indonesia adalah negeri dengan jamaah haji terbanyak di dunia, mengalahkan Pakistan, India, Iran, dan Banglades. Animo masyarakat untuk naik haji pun semakin kuat. Mereka tidak gentar untuk menunggu antrean haji sekalipun harus menunggu 47 tahun. Tapi urusan penanganan layanannya sejak dari daftar, selama pelaksanaan, dan sampai pulang haji, selalu diwarnai carut marut dan kekacauan (chaos).

Ketika Indonesia berhasil menghadirkan layanan yang ekselen, maka negeri-negeri lain akan mencontoh Indonesia. Indonesia akan menjadi kiblat dari benchmarking. Dan ini, sungguh amal jariyah yang dampaknya nyata bagi dunia Islam.

Alasan lain tentu terkait dengan kemaslahatan yang bakal didapatkan Indonesia. Rakyat akan merasakan manfaat langsung dari layanan yang terbaik. Pemerintah juga mendapatkan manfaat yang tak terhitung dari produktivitas pengelolaan layanan haji.

Kegagalan dalam menghadirkan layanan haji yang ekselen mempertegas keimanan yang tidak cerdas karena jatuh dalam lubang kesalahan yang sama berkali-kali.

Pilar Kesuksesan Transformasi

Hari ini, transformasi menjadi sentral pembahasan di banyak tempat, baik korporasi maupun pemerintahan. Transformasi adalah perubahan internal yang sifatnya fundamental. Transformasi adalah perubahan pikiran (mindset), hati (heartset), dan keahlian (skillset) yang menghasilkan kinerja dan melibatkan hampir seluruh orang dalam organisasi. Artinya, mengganti mitra catering, hotel, atau penerbangan bukan transformasi. Membuat aplikasi supaya terkesan ikut perubahan zaman pun bukan transformasi.

Inti transformasi adalah sebuah perubahan mendasar yang menghasilkan inovasi produk, layanan, atau kinerja. Dalam dunia bisnis, transformasi harus meningkatkan performance, profit, dan prosperity (kemakmuran bagi banyak pihak secara dhohir-batin).

Temuan yang dipaparkan penulis di buku ini sangat fundamental untuk menggiring transformasi. Bagian Kedua dari buku ini telah memaparkan temuan yang dimulai dari titik yang sangat sentral, yaitu kebijakan dan diakhiri dengan ujung yang menentukan, yaitu persoalan teknis.

Pilar kesuksesan transformasi adalah penguasaan masalah. Transformasi tanpa penguasaan masalah akan menjadi transformasi basa-basi atau transformasi yang tak menyentuh esensi. Transformasi harus dilakukan oleh pihak-pihak yang memahami masalah, dari konsep hingga ke praktik.

Transformasi juga mengharuskan power leadership dan manajemen untuk menggerakkan roda program transformasi dari atas ke bawah, dari kanan ke kiri, atau sebaliknya. Karena itu, sudah tepat jika penulis buku ini mengusulkan kementerian khusus haji. Kementerian ini yang

memiliki power dukungan manajemen sekaligus dapat melaksanakan pilar transformasi berikutnya, yaitu reskilling dan upskilling SDM untuk menghadirkan layanan yang prima bagi jama'ah haji Indonesia.



Urgensi Api Revolusi

Perubahan yang perlu ditempuh Indonesia bukan perubahan yang sifatnya ‘incremental’ atau perubahan yang sifatnya hanya merapikan, tambal sulam sana-sini, dan kecil-kecil. Terkait layanan haji, Indonesia perlu melakukan transformasi revolusioner. Kita dihadapkan pada masalah yang sirkulasinya sudah teridentifikasi namun solusinya yang revolusioner tidak pernah kunjung tiba. Akhirnya, masalah terus bertambah banyak sebagai akibat dari kegagalan menangani sumber masalah yang utama.

Pemantik api revolusi sesungguhnya sudah mulai diaktifkan oleh penulis buku ini, terutama di Pengantar dan Bagian Ketiga. Hanya saja, sebuah revolusi selalu membutuhkan sosok leader yang memiliki nyali

besar. Nyali dalam hal ini adalah kualitas seseorang pemimpin untuk tetap melakukan sesuatu dengan keteguhan hati di tengah ketakutannya terhadap potensi bahaya, kritik, atau ketidakpastian karena ingin meraih sesuatu yang bernilai lebih.

Nyali seorang pemimpin akan menentukan keberhasilan inovasi yang menjadi tujuan transformasi revolusioner. Nyali seorang pemimpin akan menentukan kepeloporan dalam kebaikan dan kemajuan. Nyali seorang pemimpin akan menentukan diferensiasi dan nilai tambah. Nyali seorang pemimpin tidak bisa diukur dari apa yang ingin ia lakukan saja, tetapi juga perlu dilihat dari porto folio kepemimpinannya.

Mengakhiri Eksploitasi Kesabaran

Ada ungkapan Sayyidina Ali RA yang begitu mashur diajarkan di pesantren, yaitu “Kalimatu haqqin uriida biha bathilun.” Seringkali seseorang menyampaikan ucapan yang benar, tetapi sebetulnya memiliki maksud yang tidak benar. Kalau kita kontekstkan dengan bahasan buku ini, saya sering mendengar ajakan untuk bersabar kepada masyarakat dalam menghadapi kecarut-marutan manajemen haji. Seringkali dibubuhi dengan dalil-dalil al-Quran atau hadits mengenai fadlilah bersabar. Sayangnya, tujuan dari ajakan itu justru untuk menutupi kelemahan atau penolakan terhadap inisiatif transformasi dan revolusi.

Perintah kesabaran yang semula mulia, namun dipakai untuk tujuan yang salah. Praktik eksploitasi kesabaran masyarakat untuk tujuan-tujuan yang negatif demikian perlu diakhiri. Kesabaran adalah perintah yang sangat mulia sehingga harus digunakan untuk tujuan-tujuan yang mulia. Ketidakpuasan dan kecarut-marutan selama ini haru diolah menjadi energi untuk melakukan transformasi dan revolusi manajemen haji.

**) Penulis adalah Pengasuh Pesantren Bina Insan Mulia Cirebon, alumnus Universiti Malaya, Kuala Lumpur, alumnus Al-Azhar University, Egypt, dan alumnus Pesantren Lirboyo Kediri.*

MUKADIMAH PENULIS

Segala puji bagi Allah swt., yang berfirman: “Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh,” (Qs. Al-Hajj: 27). Sholawat serta salam semoga terus mengalir kepada Rasulullah saw., yang bersabda: “Apabila suatu urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah terjadinya kiamat,” (HR. Al-Bukhari).

Pelaksanaan ibadah haji adalah rukun Islam yang ke-5. Setiap umat muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan usia maka diwajibkan untuk menunaikan haji satu kali seumur hidup. Pelaksanaan ibadah haji berhubungan erat dengan penyelenggaraan haji. Sebuah kaidah fikih menyebutnya, “ma la yatimmul wajibu illa bihi fa huwa wajibun”. Segala perkara yang menjadi sebab amal ibadah wajib terlaksana dengan sempurna, maka hukum perkara tersebut juga wajib.

Pelaksanaan ibadah haji menjadi tidak sempurna apabila tidak ditopang dengan penyelenggaraan haji yang humanis, profesional, dan berkualitas. Humanis diartikan pihak penyelenggara haji harus betul-betul mengutamakan jemaah haji lansia dan penyandang disabilitas, mendahulukan calon jemaah yang sudah mengantri kuota berpuluh-puluh tahun dari pada mereka yang ingin menunaikan haji berkali-kali.

Profesional bisa diartikan penyelenggara haji menyelenggarakan prosedur yang baik dan transparan, melakukan rekrutmen tenaga petugas haji dengan maksimal, membekali mereka dengan skill dan kemampuan yang cukup, serta mengindoktrinasi bahwa pelayanan jemaah haji oleh petugas haji sama mulianya dengan bonus kesempatan untuk beribadah.

Sementara berkualitas dapat diartikan bahwa segala fasilitas dan layanan haji yang diberikan penyelenggara haji kepada jemaah haji, betul-betul berkualitas. Hotel berkualitas, transportasi berkualitas, tenda berkualitas, menu katering berkualitas, hingga MCK berkualitas. Sebaliknya, apabila semua aspek teknis ini tidak berkualitas maka

penyelenggara haji ikut serta dalam menghalang-halangi pelaksanaan ibadah haji secara sempurna. Itu tidak boleh terjadi.

Bab pertama buku ini menjelaskan ketiga prinsip dan strategi dalam penyelenggaraan haji, yaitu aspek humanisme, profesionalisme, dan layanan berkualitas. Bab kedua dalam buku ini menghadirkan pengalaman dari penyelenggaraan haji tahun 1445 H./2024 M, tahun ini, yang bisa disebut kurang humanis, kurang profesional, dan layanan kurang berkualitas.

Bab ketiga dibahas pula beberapa masukan dan solusi, baik jangka pendek seperti pembentukan panitia khusus haji, audit keuangan, dan evaluasi mitra kerjasama. Sementara usulan jangka panjang terdiri dari pembentukan kementerian khusus haji dan membangun visi besar pengelolaan haji.

Pembahasan penutup berisi lampiran-lampiran. Lampiran pertama berisi analisis aturan perundangan tentang pengawasan haji, tugas dan peran pengawas haji, serta nilai dan prinsip pengawasan, sebagaimana diamanatkan undang-undang. Lampiran kedua berisi roadmap pelayanan dari awal hingga akhir.

Tentu saja “tidak ada gading yang tak retak”. Tulisan ini pun juga tidak sempurna. Namun, setidaknya buku ini bisa menghadirkan gambaran tentang penyelenggaraan ibadah haji di tahun tahun 1445 H./2024 M. Dengan begitu, buku ini penting sebagai bentuk laporan, analisis kritis, hingga sebagai pertimbangan lain untuk perbaikan layanan penyelenggaraan haji di masa depan.

DAFTAR ISI

Pengantar: Blueprint Transformasi & Revolusi Manajemen Haji	iii
Mukadimah Penulis	vii
BAGIAN PERTAMA: ISU STRATEGIS	1
A. Kebijakan yang Humanis	1
B. Prosedur yang Profesional	3
C. Pelayanan Teknis Berkualitas	5
BAGIAN KEDUA: PROBLEM-PROBLEM PENYELENGGARAAN HAJI 2024	9
A. Aspek Kebijakan	9
B. Aspek Prosedural	21
C. Aspek Teknis	31
1. Hotel	31
2. Transportasi	37
3. Tenda	39
4. Katering	51
5. MCK	56
D. Aspek Diplomatik	67
BAGIAN KETIGA: MASUKAN DAN SOLUSI	83
A. Panitia Khusus (Pansus)	84
1. Evaluasi Pelaksanaan Haji	84
2. Pembentukan Panitia Khusus	86
3. Struktur Ideal Panitia Khusus	87
4. Tantangan dan Solusi dalam Pembentukan Pansus	88
B. Audit Keuangan	91
1. Pentingnya Audit Keuangan	92
2. Masalah dalam Pengelolaan Biaya Transportasi	83

3.	Kualitas Makanan Katering yang Rendah	94
4.	Kondisi Akomodasi yang Tidak Memadai	96
C.	Evaluasi Mitra Kerjasama	99
1.	Mengapa Blacklist Perusahaan Mitra Penting?	99
2.	Meningkatkan Daya Tawar Pemerintah Indonesia	101
3.	Kurangnya Inisiatif Evaluasi oleh Kementerian Agama	101
4.	Langkah-Langkah Meningkatkan Kualitas Layanan Haji	102
D.	Pembentukan Kementerian Haji	105
1.	Pembentukan Kementerian Haji	105
2.	Urgensi Pembentukan Kementerian Haji	107
3.	Tantangan dalam Pembentukan Kementerian Haji	109
E.	Membangun Visi Besar Pengelolaan Haji	112
1.	Masalah yang Terus Berulang	113
2.	Kegagalan Kemenag dalam Menunjukkan Tanggung Jawab	114
3.	Pentingnya Visi Besar dalam Pengelolaan Haji	115
4.	Mengembalikan Kepercayaan Publik	117
	PENUTUP - TENTANG PENULIS	121
	LAMPIRAN (1): TIM PENGAWAS HAJI	123
	LAMPIRAN (2): ROAD MAP	133
	LAMPIRAN (3): UNDANG-UNDANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMROH	134

BAGIAN PERTAMA

ISU STRATEGIS

A. Kebijakan yang Humanis



Dalam rangka mengimplementasikan amanah UU No. 8/2019 Pasal 2, penyelenggaraan haji haruslah bersifat humanis, mengandung maslahat, dan memberikan manfaat yang dirasakan oleh rakyat, khususnya jemaah haji Indonesia. Penekanan pada aspek humanis dalam kebijakan penyelenggaraan haji ini sangat penting mengingat ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memerlukan perhatian khusus dari segi pelaksanaan dan pelayanan.

Kebijakan apapun yang dikeluarkan terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus juga mengedepankan keselamatan dan keamanan jiwa, terutama bagi jemaah haji lansia dan penyandang disabilitas. Aspek keselamatan dan keamanan ini menjadi prioritas utama karena jemaah haji lansia dan disabilitas memiliki keterbatasan fisik yang memerlukan perhatian ekstra dalam setiap tahapan pelaksanaan ibadah haji. Oleh

karena itu, penyediaan fasilitas yang ramah lansia dan disabilitas, serta pendampingan yang memadai, harus menjadi bagian integral dari setiap kebijakan yang diambil.

Melihat jumlah antrean kuota jemaah haji yang mencapai puluhan tahun, maka bentuk implementasi keadilan sesuai amanat Pasal 2 UU No. 8/2019 adalah dengan mengutamakan dan mendahulukan jemaah lansia dan disabilitas dibandingkan jemaah yang sehat dan normal. Prinsip keadilan ini menekankan bahwa mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan kemampuan fisik harus diberi prioritas dalam pelaksanaan ibadah haji. Kebijakan ini tidak hanya sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak mereka, tetapi juga sebagai upaya nyata dalam mewujudkan pemerataan kesempatan beribadah bagi seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, dalam rangka mewujudkan profesionalitas, penyelenggara ibadah haji harus memastikan bahwa akomodasi dan transportasi yang digunakan oleh jemaah haji Indonesia berkualitas terbaik. Profesionalitas dalam penyelenggaraan haji ini meliputi penyediaan tempat tinggal yang nyaman dan layak, serta sarana transportasi yang aman dan efisien. Penggunaan fasilitas yang berkualitas tinggi tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah, tetapi juga akan meminimalisir risiko yang dapat mengganggu kelancaran pelaksanaan haji.

Dengan demikian, implementasi kebijakan penyelenggaraan haji yang humanis dan profesional tidak hanya memenuhi amanah UU No. 8/2019, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi jemaah haji Indonesia. Kebijakan yang bersifat humanis, mengedepankan keselamatan dan keamanan, memprioritaskan keadilan bagi jemaah lansia dan disabilitas, serta menjamin kualitas akomodasi dan transportasi, merupakan langkah konkret dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang berkualitas dan berkeadilan.

“Dengan demikian, implementasi kebijakan penyelenggaraan haji yang humanis dan profesional tidak hanya memenuhi amanah UU No. 8/2019, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi jemaah haji Indonesia.”

B. Prosedur yang Profesional



Profesionalitas adalah salah satu amanat utama dari Pasal 2 UU No. 8/2019 terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Amanat ini menuntut adanya standar tinggi dalam setiap aspek penyelenggaraan, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan. Untuk mencapai tingkat profesionalitas yang diharapkan, langkah pertama yang harus diambil adalah memastikan bahwa seluruh prosedur yang diterapkan bersifat profesional dan efisien.

Salah satu bentuk implementasi profesionalitas dalam prosedur penyelenggaraan haji adalah melalui manajemen sumber daya manusia (SDM) para petugas haji. SDM petugas haji harus direkrut dengan cara yang terbuka, profesional, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan

nepotisme (KKN). Proses rekrutmen yang transparan dan berbasis kompetensi akan menjamin bahwa petugas haji yang terpilih benar-benar memiliki kemampuan dan integritas yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.

SDM petugas haji yang profesional tidak hanya penting dalam hal rekrutmen, tetapi juga dalam aspek pelatihan dan pembinaan. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang prima, petugas haji harus diberikan pelatihan dan bimbingan teknis yang maksimal. Pelatihan ini harus mencakup berbagai aspek, termasuk pengetahuan teknis, keterampilan komunikasi, dan pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip pelayanan. Pelatihan yang baik akan membekali petugas haji dengan kemampuan untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin timbul selama pelaksanaan ibadah haji, serta memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah.

Sebaliknya, petugas haji yang terlalu mengedepankan bonus atau keuntungan pribadi daripada memberikan pelayanan prima kepada jemaah haji dapat dianggap sebagai SDM yang tidak berkualitas. Sikap semacam ini tidak hanya menyalahi amanat undang-undang, tetapi juga merusak citra dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji. Petugas yang lebih mementingkan keuntungan pribadi cenderung mengabaikan tanggung jawab utama mereka, yaitu melayani jemaah haji dengan sepenuh hati dan profesionalisme tinggi.

“Proses rekrutmen yang transparan dan berbasis kompetensi akan menjamin bahwa petugas haji yang terpilih benar-benar memiliki kemampuan dan integritas yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.”

Profesionalitas prosedural dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan rekrutmen dan pelatihan SDM, tetapi juga dengan penerapan sistem dan teknologi yang mendukung efisiensi dan transparansi. Misalnya, penggunaan sistem informasi yang terintegrasi untuk mengelola data jemaah, pengaturan logistik, dan pelaporan real-

time akan membantu meningkatkan koordinasi dan mengurangi risiko kesalahan. Teknologi ini juga memungkinkan penyelenggaraan haji yang lebih efektif terhadap kinerja petugas haji, sehingga memastikan bahwa mereka menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, profesionalitas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 8/2019 Pasal 2 memerlukan pendekatan holistik yang mencakup rekrutmen SDM yang transparan, pelatihan yang komprehensif, dan penerapan sistem yang mendukung efisiensi dan transparansi. Hanya dengan pendekatan ini, kita dapat mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang profesional, yang tidak hanya memenuhi standar undang-undang tetapi juga memberikan manfaat maksimal bagi jemaah haji. Profesionalitas yang sejati akan tercermin dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil, menjadikan ibadah haji pengalaman yang berkesan dan bermakna bagi setiap jemaah.

C. Pelayanan Teknis Berkualitas



Pasal 2 UU No. 8/2019 menekankan penyelenggaraan haji yang mengutamakan kemaslahatan, keselamatan, dan keamanan bagi seluruh jemaah. Prinsip-prinsip ini menjadi fondasi penting yang harus diimplementasikan secara menyeluruh dan konsisten dalam setiap aspek penyelenggaraan haji. Keselamatan dan kenyamanan jemaah haji tidak hanya menjadi tanggung jawab moral, tetapi juga merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh penyelenggara haji.

Untuk memastikan implementasi yang baik dari amanat ini, perhatian serius harus diberikan pada segala layanan teknis yang menunjang pelaksanaan ibadah haji. Layanan teknis ini mencakup berbagai aspek mulai dari hotel penginapan, kendaraan transportasi, tenda selama di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA), kualitas katering, hingga fasilitas Mandi, Cuci, dan Kakus (MCK). Setiap elemen ini harus dikelola dengan standar tinggi untuk memastikan kenyamanan dan keamanan jemaah haji.

“Katering yang tidak memenuhi standar, seperti makanan yang basi atau kurang gizi, tidak hanya bertentangan dengan amanat undang-undang, tetapi juga membahayakan kesehatan jemaah.”

Hotel penginapan yang digunakan oleh jemaah haji harus memenuhi standar kenyamanan dan kebersihan. Kamar yang layak, fasilitas yang memadai, dan layanan yang ramah harus menjadi prioritas. Penginapan yang berkualitas tidak hanya memberikan kenyamanan bagi jemaah setelah melakukan rangkaian ibadah yang melelahkan, tetapi juga memastikan kesehatan mereka terjaga.

Kendaraan transportasi yang digunakan harus tepat waktu dan dalam kondisi baik. Penjemputan yang terlambat atau kendaraan yang tidak layak pakai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan stres bagi jemaah. Transportasi yang efisien dan nyaman sangat penting untuk mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji, terutama mengingat padatnya jadwal dan kondisi cuaca yang ekstrem di Arab Saudi.

Tenda di ARMUZNA harus dirancang untuk memberikan kenyamanan dan perlindungan yang maksimal. Tenda yang sempit, panas, dan tidak memadai akan mengurangi kenyamanan jemaah dan bisa berpotensi menimbulkan masalah kesehatan. Tenda yang baik harus dilengkapi dengan ventilasi yang memadai, ruang yang cukup, dan fasilitas dasar yang memadai.

Kualitas katering juga memainkan peran penting dalam menjaga kesehatan dan stamina jemaah. Makanan yang bergizi dan higienis harus disediakan untuk memastikan jemaah mendapatkan asupan nutrisi yang cukup. Katering yang tidak memenuhi standar, seperti makanan yang basi atau kurang gizi, tidak hanya bertentangan dengan amanat undang-undang, tetapi juga membahayakan kesehatan jemaah.

Fasilitas MCK harus bersih, layak, dan ramah bagi lansia serta penyandang disabilitas. Fasilitas yang kotor dan tidak memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan masalah kesehatan. Kebersihan dan aksesibilitas MCK sangat penting untuk memastikan jemaah dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan nyaman dan aman.

Sebaliknya, jika penginapan tidak berkualitas baik, kendaraan transportasi sering terlambat penjemputannya, katering kurang gizi atau basi, tenda yang sempit dan panas, serta fasilitas MCK yang kotor dan tidak ramah lansia maupun disabilitas, maka penyelenggaraan haji bisa disebut bertentangan dengan amanat undang-undang. Kondisi-kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan dan keselamatan jemaah, tetapi juga melanggar prinsip-prinsip dasar yang diamanatkan oleh UU No. 8/2019.

Oleh karena itu, penyelenggara haji harus memastikan bahwa semua layanan teknis dikelola dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya mencerminkan profesionalitas penyelenggara, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab terhadap amanat undang-undang. Hanya dengan demikian, kemaslahatan, keselamatan, dan keamanan jemaah haji dapat terwujud, menjadikan ibadah haji sebagai pengalaman yang berkesan dan bermakna bagi setiap jemaah.

