IMPLEMENTASI PRINSIP AKUNTABILITAS PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI: STUDI PADA PHU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2025

SKRIPSI

Oleh:
Umi Nur Hafifah
NIM : 221102030078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
OKTOBER 2026

IMPLEMENTASI PRINSIP AKUNTABILITAS PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI: STUDI PADA PHU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2025

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:
Umi Nur Hafifah
NIM : 221102030078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
OKTOBER 2026

IMPLEMENTASI PRINSIP AKUNTABILITAS PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI: STUDI PADA PHU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2025

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:
Umi Nur Hafifah
NIM : 221102030078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

Dr. H. MARTOYO, S.H.I., M.H.
NIP.197812122009101001

IMPLEMENTASI PRINSIP AKUNTABILITAS PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI: STUDI PADA PHU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2025

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Senin
Tanggal: 12 Oktober 2026

Tim penguji

Ketua

Sholikul Hadi, S.H., M.H
NIP. 197507012009011009

Sekertaris

Badrut Tamam, S.H., M.H
NIP. 197202172005011004

Anggota:

1. Dr. Basuki Kurniawan, S.H., M.H. ( )
2. Dr. H. Martoyo, S.H.I., M.H. ( )

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah

Dr. Widdani Hefni, S.H.I., M.A.
NIP. 197911072014111004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.[*]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[*] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemah* (Jakarta:Lpmq Balibang Kemenag, 2019),118.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmad-Nya akhirnya skripsi ini telah selesai, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta, bapak Hasyim dan ibu Musrifah terimakasih telah menjadi bagian yang sangat penting dalam perjalanan penulis. Terimakasih atas doa yang selalu ayah dan ibu langitkan, terimakasih atas pengorbanan yang selama ini ayah ibu berikan untuk biaya pendidikan penulis. Ayah dan Ibu memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu memberikan yang terbaik untuk putrinya. Semoga Ayah dan Ibu selalu dikaruniai kesehatan, panjang umur serta kabahagiaan, dan segala kebaikan yang telah Ayah dan Ibu berikan dibalas oleh Allah SWT.
2. Bapak Dr. H. Martoyo, S.H.I., M.H. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, semangat serta motivasi. Penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas kesabaran, waktu dan perhatian yang telah Bapak lapangkan pada saat peneliti melaksanakan penulisan skripsi, terimakasih telah membuka pintu konsultasi dengan ikhlas dan terbuka dan terimakasih sudah memahami setiap kesulitan-kesulitan yang dihadapi peneliti. Semoga keberkahan, keselamatan, kesehatan selalu Allah limpahkan dan kebaikan Bapak dibalas dengan kebaikan-kebaikan yang lebih besar.
3. Kakak Penulis yaitu Mbak Ike beserta suami dan Mas Fili, terimakasih telah menjadi penyemangat dan selalu membantu penulis. Ketiga adik penulis Alfawaid, Khoir, dan Kiki yang menjadi sumber penyemangat penulis. Dan ke

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

tiga keponakan tercinta penulis, Fahmi, Thoriq, dan Shela yang juga menjadi sumber penyemangat penulis.

4. Nisrina Dea Firdausi, Kaila Shabina Putri Hadi Dwi Nova, Ulfatul Hasanah yang telah berbagi pengalaman dan selalu siap membantu penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan terimakasih semoga kita semua diberi kemudahan dan kelancaran di setiap apa yang sedang kita perjuangkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Umi Nur Hafifah, NIM 221102030078, 2026*: Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025*.

Kata Kunci: Prinsip Akuntabilitas, Haji, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Haji merupakan salah satu bagian dari rukun islam yang dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah, pada tahun 2025 terdapat lembaga yang menjadi penyelenggara yaitu Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang berada dibawah naungan Kementerian Agama. Dalam tatanan hukum di Indonesia penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Pada tahun 2025 terjadi peralihan sistem dari muassasah menjadi delapan syarikah dari kebijakan Arab Saudi sehingga memunculkan sejumlah persoalan baru dalam pelayanan jamaah.

Fokus Penelitian pada skripsi ini yaitu: 1) Bagaimana Implementasi Penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember? 2) Bagaimana Problematik Penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025? 3) Bagaimana Implikasi Prinsip Akuntabilitas terhadap Pemenuhan Hak-Hak Jamaah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025?

Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Tata Kelola, Problematika, dan Implikasi Prinsip Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

Jenis Penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis hukum, sumber datanya berupa wawancara pihak PHU, petugas, serta jamaah, dan dikukung juga dengan buku, jurnal, undang-undang yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil dari pembahasan penelitian ini adalah: 1) implementasi tata kelola telah mencerminkan prinsip akuntabilitas dibuktikan dengan kepatuhan SOP, dengan penggunaan siskohat dan aplikasi satu haji, kewenangan PHU yang bersifat atribusi dari Undang-Undang selaras dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 2) problematik ditinjau dari beberapa aspek yaitu kendala akibat peralihan secara mendadak dari peralihan sistem syarikah, pemisahan keluarga, kesulitan jamaah terutama lansia mengenai pembaruan teknologi yang berupa penggunaan kartu nusuk, dan pada proses pendataan saat di kabupaten terjadi ketidak sesuaian data administrasi jamaah dengan KTP jamaah 3) implikasi prinsip akuntabilitas terhadap pemenuhan hak jamaah, khususnya pada saat di mina, serta konsumsi walau terdapat ketidak sesuaian selera jamaah, kesehatan, dan informasi walau terdapat kekurangan pada kapasitas tenda. Secara umum penyelenggaraan haji di PHU Kabupaten Jember Tahun 2025 sudah cukup sesuai dengan prinsip akuntabilitas.

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah selaku Dekan Fakultas Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dalam masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Hj. Busriyanti, M.Ag. selaku wakil Dekan 1 Fakultas Syariah yang telah memberikan dukungan serta dedikasi kepada penulis.
4. Bapak Achmad Hasan Basri, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara yang telah memberikan dukungan serta fasilitas akademik kepada penulis.
5. Bapak Dr. H. Martoyo, S.H.I., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, kritik, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

7. Seluruh Staff Akademik Fakultas Syariah Universitas KIAI Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan pelayanan serta memudahkan segala urusan administrasi mulai dari awal hingga akhir perkuliahan.
8. Kepala Kementerian Haji dan Umrah dan seluruh Pejabat PHU Kabupaten Jember yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian.
9. Petugas Haji dan Jamaah Haji tahun 2025 yang telah bersedia memberikan data untuk keperluan Penelitian.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 28 Juli 2026

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 8

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 9

E. Definisi Istilah 11

F. Sistematika Pembahasan 12

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 14

A. Penelitian Terdahulu 14

B. Kajian Teori 21

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III METODE PENELITIAN 33

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 33

B. Lokasi Penelitian..... 34

C. Subyek Penelitian..... 34

D. Teknik Pengumpulan Data..... 36

E. Analisis Data 38

F. Keabsahan Data..... 40

G. Tahap-Tahap Penelitian 40

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 41

A. Gambaran Obyek Penelitian 41

B. Penyajian Data dan Analisis..... 44

C. Pembahasan Temuan..... 69

BAB V PENUTUP..... 81

A. Simpulan 81

B. Saran..... 83

DAFTAR PUSTAKA..... 84

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No. Uraian Hal

1.1 Penelitian Terdahulu 21

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Islam merupakan agama yang diturunkan oleh Allah SWT kepada Nabi besar Muhammad Saw yang merupakan nabi terakhir untuk menjadi pedoman hidup bagi seluruh umat manusia hingga akhir zaman. Sebagaimana dikutip dalam buku Abd. Wahab terdapat pendapat Harun Nasution yang mengartikan islam yaitu agama yang di dalam ajarannya diwahyukan Tuhan kepada manusia melalui Nabi Muhammad SAW. Islam merupakan agama yang pada hakikatnya membawa ajaran yang tidak hanya mengenal satu segi, akan tetapi mengenal berbagai segi dari kehidupan manusia.[1]

Islam dikenal sebagai agama yang berkembang pesat secara global, tercatat islam masuk dalam kategori agama terbesar kedua di belahan dunia. Dengan jumlah penganut 1,6 miliar atau 23% penduduk bumi yang merupakan penganut agama islam, dan tersebar di seluruh dunia.[2] Dengan menyebarnya Islam di seluruh belahan dunia, maka pasti akan banyak sekali perbedaan etnis, suku, bahasa, madzhab. Akan tetapi didalam islam terdapat suatu ibadah yang dapat menyatukan umat muslim diseluruh dunia yaitu Haji, yang dimana merupakan suatu simbol persatuan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Abd. Wahab,*Pengantar Studi Islam* (Institut Agama Islam Negeri Jember: Jember, 2020)1.

[2] Muhammad Ikhsan Firdaus, "Nilai-nilai Islam dalam Politik dan Hubungan Internasional," *Jurnal Pengkajian dan Penelitian Ilmiah* 2 No. 10, (2025):1933, https://manggalajournal.org/index.php/cendekia/article/view/1660/2222.

menyatukan umat islam di seluruh dunia. Tanpa melihat adanya perbedaan ras, bahasa, dan juga budaya.

Dasar Hukum Haji berdasarkan Hukum Islam, diwajibakan bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah haji apabila telah memenuhi syarat-syarat haji. Hukum berhaji bisa menjadi wajib apabila seseorang belum melaksanakan haji sedangkan orang tersebut telah masuk ke dalam kategori orang yang mampu, memiliki nazar, dan murtad kemudian kembali masuk islam lagi. Juga bisa menjadi makruh jika melaksanakan haji hanya untuk membuang-buang uang atau riya', seorang wanita yang berhaji tanpa izin dari suaminya. Dan hukum berhaji juga dapat menjadi haram apabila uang yang dgunakan untuk berhaji merupakan uang hasil penipuan, pencurian, suap, dan juga hal-hal yang dilarang oleh Allah SWT.[3]

Di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) tidak secara spesifik diterangkan mengenai Haji. Akan tetapi penyelenggaraan ibadah haji berlandaskan kepada pasal-pasal konstitusional. Dasar konstitusional penyelenggaraan ibadah haji yaitu, Pasal 29 ayat 1 "Negara berdasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa". Pasal 28E ayat 1 "setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraamn, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya serta berhak kembali". Pasal 28 I ayat 4 "

[3] Suci Wulandari, dkk., "Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia", *Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam* 3 No. 2 (Desember2023).172-176, https://jurnalfsh.uinsa.ac.id/index.php/komparatif/article/download/2137/1158.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

perlindungan, pemajuan, dan penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggungjawab negara, terutama pemerintah".

Penyelenggaraan haji diatur di dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang perubahan ke tiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.[4] Undang-Undang tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah ialah sebuah peraturan yang mengatur mengenai berbagai aspek yang terkait mengenai, pendaftara, pengelolaan keuangan, dan juga perihal perlindungan jamaah haji dan umrah. Terdapat beberapa hal penting yang diatur di dalam Undang ini yang mencakup: Pendaftran haji, Undang-Undang ini menetapkan adanya persyaratan usia minimun yang dimana umur 18 tahun atau sudah menikah, kondisi kesehatan calon jamaah yang memadai, dan kewajiban pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH). Penyelenggaraan Umrah, di dalam undang-undang ini menetapkan hukum yang testruktur mengenai penyelenggaraan ibadah umrah, yang dimana di peraturan sebelumnya kurang diatur. Perlindungan Jamaah, dalam hal ini banyak aspek yang diperhatikan di dalam perlindungan jamaah ini, seperti aspek keselamatan, aspek keamanan selama di Tahan Suci, dan adanya perlindungan hukum yang ketat bagi jamaah selama berada di Tanah suci. Seperti yang sudah kita ketahui penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan suatu bentuk jaminan negara atas kemerdekaan setiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadat sesuai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[4] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

agama dan kepercayaan sebagai suatu amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.[5]

Kemudian terdapat Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 8 Tahun 2022 yang mengatur mengenai penyelenggaraan haji. Peraturan pemerintah tersebut menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan suatu tugas nasional dan tanggung jawab pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya penyelenggaraan ibadah haji, menteri yang menyeenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama mengkoordinasikan pimpinan lembaga pemerintahan di tingkat pusat, provinsi, kota, kabupaten/kota, dan juga kepala perwakilan RI untuk kerajaan Arab Saudi. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dalam pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan ibadah haji meliputi, pertama perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan jamaah, dokumen, administrasi. Kedua pembinaan, dan ketiga perlindungan jamaah.[6]

Pada tahun 2025 Kementerian Agama mencatat bahwa Indonesia pada tahun 2025 mendapat 221.000 kuota haji. Yang terdiri dari 203.320 jamaah haji reguler dan 17.680 jamaah haji khusus. Dari 203.320 haji reguler tersebut terdiri dari, 190.897 kuota jamaah haji reguler yang berhak lunas sesuai urutan porsi, 10.166 jamaah haji reguler prioritas lanjut usia, 685 kuota pembimbing ibadah, dan juga 1.572 kuota petugas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[5] Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
[6] Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

haji daerah.[7] Sedangkan di kabupaten Jember terdapat 2.260 jamaah pada tahun 2025.

Pelayanan ibadah haji adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang mempunyai dimensi spiritual dan sekaligus administratif. Pemerintah daerah kabupaten mempunyai peran yang strategis dalam memastikan kualitas sebuah pelayanan sudah berjalan sesuai dengan standar dan kebutuhan dari masyarakat. Pemerintah daerah memiliki fungsi untuk menetapkan aturan, kebijakan serta pedoman yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan ibadah haji[8].

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyajikan gambaran umum bahwa tiap-tiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah terdapat pada pasal 1 ayat (6) yang berbunyi: " Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks ini jamaah haji memerlukan pelayanan jasa publik demi berjalannya belaksanaan ibadah haji dengan baik.[9]

Hak-hak jamaah haji merupakan hak yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan ibadah haji, hak jamaah haji sebagai konsumen jasa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[7] M Rusydi Sani, "*53% Kuota Haji Reguler 2025 Sudah Terisi*", Kemenag, 2025. https://kemenag.go.id/nasional/53-kuota-haji-reguler-2025-sudah-terisi-JOZaw

[8] Verenica Nefa Astirani, " Peran dan Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kabupaten Bengkulu Utara", Empiricism Jurnal 7, No. 1 (Maret 2026) 561. https://journal-center.litpam.com/index.php/empiricism/article/view/4696.

[9] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentangpelayanan publik . Pasal 1 ayat (6).

pelayanan publik sekaligus juga menjadi bagian dari kewajiban pemerintah dalam hal pelaksanaan ibadah haji. penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, yang berupa rangkaian pembinaan, pelayanan, perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji. [10]

Mengenai hak jamaah haji diatur dalam pasal 6 Undang-Undang nomor 14 tahun 2025: " mendapatkan bukti setoran dari BPS Bipih dan nomor nomor porsi dari menteri. mendapatkan informasi pelaksanaan ibadah haji. mendapatkan bombingan manasik haji dan materi lainnya sebelum kerangkatan, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi. Mendapatkan pelayanan kesehatan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Mendapatkan pelayanan khusus bagi jemaah haji dengan kondisi lanjut usia, penyandang disabilitas, dan kesehatan dengan resiko tinggi. Mendapatkan identitas haji dan kesehatan dengan risiko tinggi. mendapatkan pelayanan dam. Mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji. mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat. Mendapatkan perlindungan sebagai jemaah haji Indonesia. Melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, saudara lkandung, saudara seayah, saudara seibu yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia, tidak memenuhi persyaratan kesehatan berdasarkan surat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[10] Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 29.

keterangan kesehatan, atau batasan usia tertentu; dan. Memilih PIHK untuk jemaah Haji khusus.[11]

Kewenangan di Indonesia diperoleh melalui tiga sumber yaitu atribusi, delegasi, mandat kewenangan atribusi diperoleh melalui Undang-Undang Dasar sedangkan delegasi dan mandat dari pelimpahan. Setiap kewenangan di batasi oleh isi ataupun wilayah dan waktu. Mengenai penyelenggaraan ibadah haji kewenangan yang diperoleh oleh PHU berasal dari Undang-Undang Dasar (atribusi).[12]

Terkait permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2025 yang ada di tingkat daerah. Sebagai hasil pengamatan di Kabupaten Jember khususnya penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) terdapat permasalahan yang dialami oleh para petugas haji sendiri. Disampaikan secara langsung oleh Roni Subhan selaku petugas haji pada tahun 2025. Pada tahun 2025 terdapat problem dalam sistem tata kelola yaitu adanya perubahan peraturan syarikah, yang awalnya satu syarikah pada tahun 2025 berubah menjadi 8 syarikah. Dengan adanya perubahan tersebut selain menjadi problem juga menjadi tantangan bagi para petugas penyelenggara haji. Syarikah tersebut berbasis visa, maka munculah pemisahan keluarga. Selain masalah tersebut terdapat juga permasalahan yaitu pelayanan dimina, mengenai ketidak pahaman jamaah terhadap kemajuan teknologi atau kesulitan jamaah terhadap penggunaan teknologi, serta ketidaksesuaian data jamaah dengan data yang asli. Untuk mengatasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[11] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025. Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pasal 6.

[12] Mardani, *Teori Hukum* (Jakarta: KENCANA, 2024), 145-150.

problem yang terjadi para petugas haji (PHU) melakukan koordinasi dengan dengan sektor, daker, koordinasi setiap kloter. Setiap kloter dilayani oleh empat petugas yaitu, dua petugas kesehatan, satu pembimbing, dan satu ketua. Selain menjadi problem Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Sistem syarikah juga menjadi suatu masalah bagi jamaah, dimana para jamaah merasa kebingungan karena berpisah dengan keluarga.[13]

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan di atas menjadi fokus tersendiri bagi peneliti, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang " Implementasi Prinsip Akuntabilitas pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Latar belakang masalah yang dibahas di atas, dapat disimpulkan terdapat beberapa rumusan masalah, sebagai berikut;

1. Bagaimana Implementasi tata kelola penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025?
2. Bagaimana problermatik penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025?
3. Bagaimana Implikasi Prinsip Akuntabilitas terhadap pemenuhan hak-hak Jamaah haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[13] Roni Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 13 Mei 2020.

C. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan penelitian yang akan di capai, agar bisa menjadi karya ilmiah yang berguna bagi pembaca dan penulis, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi tata kelola penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa problematik penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implikasi Prinsip Akuntabilitas terhadap pemenuhan hak-hak Jamaah haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul " Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025" penelitian ini sangat diharapkan bisa memberikan wawasan dan bantuan terhadap berbagai kalangan, khususnya bagi peneliti, Instansi dan juga bagi masyarakat secara menyeluruh, manfaat yang dimaksud berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun beberapa manfaat yang didapat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sangat diharapkan dapat menambah wawasan dam pemahaman bagi mahasiswa Fakultas Syariah dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

khususnya bagi prodi Hukum Tata Negara, tentang bagaimana pemerintah khususnya penyelenggara ibadah haji menjalankan tanggungjawabnya sesuai dengan prinsip akuntabilitas. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka dan rujukan kedepannya oleh mahasiswa program studi Hukum Tata Negara.

2. Manfaat Praktis

Dalam manfaat praktis ini, penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi berbagai kalangan. Seperti diantaranya bagi pejabat Kementrian , bagi Petugas Haji, dan bagi Jamaah atau Calon Jamaah Haji.

a. Bagi Kementerian Haji

Bagi Kementerian Haji diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam perbaikan pada pelaksanaan haji tahun berikutnya. Dan dapat menerapkan prinsip akuntabilitas yang lebih baik.

b. Bagi Petugas Haji

Peneliti berharap karya ilmiah ini dapat memberikan faedah kepada petugas haji selanjutnya terkait proses haji tahun berikutnya. Dengan memberikan pandangan kepada petugas haji baru mengenai bagaimana keadaan haji pada tahun 2025 dan menjadi acuan perbaikan kedepannya bagi para petugas haji pelaksanaan ibadah haji lebih terstruktur kedepannya.

c. Bagi Jamaah atau Calon Jamaah Haji

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Peneliti berharap karya ilmiah ini bermanfaat serta dapat menyumbangkan sedikit wawasan mengenai hak-hak mereka, sehingga jamaah dan calon jamaah merasa aman dan percaya dalam proses pendaftaran sampai persiapan ibadah.

E. Definisi Istilah

1. Implementasi

   Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi adalah penerapan atau pelaksanaa.[14] Definisi lain implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu ataupun melakukan sesuatu yang memiliki efek atau pengaruh pada sesuatu. implementasi dilakuakn ketika suatu perencanaan telah dianggap sempurna.

2. Prinsip Akuntabilitas

   Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas merupakan bertanggung jawab atau suatu keadaan untuk dimintai pertanggung jawaban.[15]Akuntabilitas adalah salah satu prinsip *good governance*, yang dimana akuntabilitas adalah kewajiban para pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban. Dengan menyajikan dan melaporkan segala aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya.[16]

3. Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[14] Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).
[15] Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).
[16] Frisda Cahya Mareta, "Mekanisme Pelayanan Publik*", Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan* 6, No 2,(2024):234, https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/210.

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)B adalah suatu proses yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok. Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) harus memenuhi tuntutan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat melalui jasa.[17]

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, dengan adanya pembagian bab-bab ini agar pembahasan lebih terarah dan tertata. Sehingga apa yang sudah direncanakan sesuai dengan tujuan dan hasil. Maka disusun sistematika pembahasan sebagai mengenai deskripsi pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan dan diakhiri dengan penutup:

BAB I: Dalam bab pertama ini menjelaskan tentang pendahuluan yang menyangkut sebagai berikut: Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Definisi Istilah, Metode Pemelitian, serta Sistematika Pembahasan.

BAB II: Dalam bab dua ini membahas menjelaskan menngenai kajian kepustakaan yang menyangkut antara lain: penelitian terdahulu, dan kajian teori terkait Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji.

BAB III: Dalam bab tiga ini membahas tentang metode penelitian yang didalamnya menjelaskan mengenai pendekatan dan jenis

[17] Rudin.M, dkk,"Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pada Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sulawesi Tengah," *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 11 ,No.1(2025): https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/2284.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penelitian,msubyek penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV: Dalam bab empat membahas tentang penyajian data dan analisis, di dalamnya menjelaskan mengenai gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, dan pembahasan temuan terkait dengan hasil penelitian dengan kajian yangmendalam terkait dengan Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementrian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

BAB V: Dalam bab lima ini menjelaskan tentang penutup yang berisi sebagai berikut; Kesimpulan, saran atau rekomendasi. Daftar Pustaka: dalam pembahasan ini penulis mencatat sumber-sumber mana saja yang sudah ditulis sebagai rujukan penulis penelitian, mulai dari Buku, Jurnal, Internet dan Perundang-Undangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

mendukung berjalannya penelitian ini, maka dari itu peneliti akan memaparkan dan memberikan beberapa ulasan dengan menggunakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti saat ini. Hal ini bertujuan guna untuk mengetahui bagaimana keduanya berbeda memiliki perbedaan dan untuk memperbaiki penelitian saat ini. Dan pastinya di setiap penelitian ini memiliki ciri khas dan point pembahasan yang berbeda baik metode atau hasil yang didapatkan. Berikut ini beberapa temuan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai refrensi oleh peneliti untuk mengerjekan penelitian diantaranya:

a. "Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi di Kementrian Agama Provinsi Lampung)".[1]

Skripsi ini membahas mengenai implemetasi pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, dalam penelitian ini menunjukkan bahwasannya dalam mengimplementasikan pasal

[1] Duta Allafia, "Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi di Kementrian Agama Provinsi Lampung)" (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Iltan Lampung Fakultas Syariah, 2025).

tersebut sudah sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik dan dengan didasarkan pada prinsip fiqh siyasah sehingga mampu meningkatkan pelayanan ibadah haji. Konsep penelitian dari skripsi ini yaitu memfokuskan pada tinjauan fiqh siyasah Implementasi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Provinsi Lampung mengenai pembinaan, dan perlindungan jamaah, sehingga dapat melaksanakan ibadah dengan baik. Jenis peneitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field reserch*). Penelitian ini memperjelas bahwa adanya kebijakan pemerintah yang yang berlandaskan fiqh siyasah dapat meningkatkan adanya kualitas pelayanan dan keberlangsungan dalam penyelenggaraan haji.

Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang saat ini sedang diteliti yaitu, kedua penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan yang dimana Kementerian Agama menjadi lokasi penelitian. Dan kedua penelitian ini sama-sama menggunakan UU Nomor 8 Tahun 2019 akan tetapi UU ini sudah dilakukan perubahan yaitu UU No 14 Tahun 2025.

Perbedaan dari Penelitian terdahulu dengan Penelitian saat ini yaitu, pada penelitain terdahulu berfokus pada tinjauan fiqh siyasah implementasi pasal 3 Undang-Undang No 8 Tahun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2019. Sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada implementasi prinsip akuntabilitas pada penyelenggaraan Ibadah haji pada tahun 2025.

b. "Analisis Hukum Islam Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah".[1]

Skripsi ini membahas secara mendalam mengenai analisis hukum islam terhadap pasal 5 huruf d UU No. 8 Tahun 2019, yang membatasi pendaftaran haji demi mengatasi waiting list yang panjang. Penelitian ini memiliki fokus penelitian yaitu, Pembahasan tentang tinjauan hukum islam terhadap pendaftaran ibadah haji dan umrah. Dan penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pendaftaran ibadah haji berdasarkan pasal 5 huruf D, untuk mengetahui tinjauan hukum islam terhadap pendaftaran haji pasal 5 huruf D. Medotode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu menggunakan penelitian kepustakaan (*library reserch*). Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan pasal 5 huruf d hat tersebut tidak bertentangan dengan hukum islam karena tujuan hukum islam untuk mewujudkan kemaslahatan.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti saat ini yaitu, keduanya sama-sama

[1] Yeni Optarina, "nalisis Hukum Islam Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah" (Skripsi Universitas Negeri Raden Intan Lampung).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

menjadikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2018 sebagai dasar hukum dalam penelitian. Akan tetapi pada penelitian saat ini menggunakan UU yang sudah diperbarui yaitu Undang-Undang Nomor 14 tahun 2024.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti saat ini yaitu, penelitian terdahulu hanya berfokus pada pasal 5 huruf D. Sedangkan penelitian saat ini selain menggunakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2024 yang merupakan perubahan ke tiga dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2018. Penelitian saat ini lebih fokus mengenai Prinsip Akuntabilitas. Selain itu jenis penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu jenis penelitian Kepustakaan, sedangkan pada penelitian yang sedang diteliti saat ini yaitu penelitian Lapangan atau Kuantitatif Empiris.

c. "Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 dikemeterian Agama Kabupaten Gowa".[2]

Skripsi ini membahas mengenai efektifitas pelayanan jamaah haji pada Kementrian Agama Kabupaten Gowa melalui konsep Good Governance, dengan menggunakan indikator utama yaitu kualitas perencanaan, kontrol dan peningkatan. Pada penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengetahui kualitas

[2] Rizta Talib, "Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 di Kementrian Agama Kabupaten Gowa"

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

perencanaan pelayanan publik ibadah haji di kementrian agama kabupaten Gowa.untuk mengetahui kualitas kontrol terhadap pelayanan publik ibadah haji di kemetrian agama di kabupaten Gowa. Untuk mengetahui kualitas peningkatan pelayanan publik ibadah haji di kementrian agama kabupaten Gowa. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan konsep observasi, wawancara, dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu perlu adanya sosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat terkait pelayanan yang berbasis online untuk mempermudah administrasi jamaah serta calon jamaah di masa yang akan datang.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini, kedua penelitian ini sama-sama membahas mengenai ibadah haji dan lokasi penelitian keduanya yaitu Kementerian agama. Perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu, pada penelitian terdahulu hanya memfokuskan pada pelayanan publik ibadah haji saja. Sedangkan pada penelitian saat ini tidak hanya memfokuskan pada pelayanan tetapi juga berfokus kepada hak-hak jamaah yang dimana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d. “Penerapan Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik Menuju Good Governace Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah”.[3]

Penelitian ini berhubungan dengan pemerintahan daerah supaya nanti lembaga pemerintah daerah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan asas-asas maupun prinsip-prinsip goog governace. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan dari asas pemerintahan yang baik serta bagaimana asas asas goodgovernace dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan. Kesimpulan pemerintah yang baik meruapakan atau good governace merupakan asas yang bertujuan agar pemerintah dapat menciptakan tata kelola yang baik, dan pentingnya masyarakat untuk menjadi pengawas atas kinerja mereka agar tetap berpegang tegus pada asas-asas yang berlaku.

Persamaan dari kedua penelitian ini, keduanya sama-sama membahas mengenai prinsip yang ada di dalam good governace dan kedua penelitian tersebut menjadikan pemerintah sebagai objek penelitian. Perbedaan keduanya terletak pada prinsip yang dikaji penelitian terdahulu menggunakan semua prinsip yang ada sedangkan penelitian terdahulu hanya fokus mengenai prinsip akuntabilitas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Abdurrahman Fikri, “Penerapan Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik Menuju Good Governace Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah” (UIN KHAS JEMBER, 2025).

e. “Kepatuhan Syariah dalam pengelolaan Haji dan Umrah: Tinjauan Kualitatif terhadap kebijakan dan implementasinya di Indonesia.”[4]

Artikel jurnal ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip- prinsip diterapkan dalam kebijakan dam implementasi pengelolaan ibadah haji dan umrah di Indonesia.Persamaan antara penelitian jurnal dengan penelitian saat ini yaitu, kedua penelitian ini sama-sama membahas mengenai implementasi prinsip yang berguna untuk pengelolaan ibadah haji . Dapat disimpulkan dari penelitian tersebut literasi syariah dalam kalangan jamaah masih rendah sehingga memunculkan pengaruh terhadap pelayanan publik dan pada penelitian ini menenukan bahwasanya pengawasan syariah secara eksterna masih terbatas.

Perbedaan dari penelitian jurnal dan penelitian proposal skripsi yaitu, pada penelitian jurnal menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana prinsip kepatuhan syariah di implementasikan dalam pengelolaan haji dan umrah, sedangkan pada penelitian proposal skripsi, menggunakan metode kuantitatif empiris dan menggunakan prinsip akuntabilitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[4] Rofiqo Maili Mahera dan syahpawi, “Kepatuhan Syariah dalam pengelolaan Haji dan Umrah: Tinjauan Kualitatif terhadap kebijakan dan implementasinya di Indonesia”

sebagai pengkaji apakah penyelenggaraan haji sudah sesuai atau tidak dengan peraturan yang sudah berlaku.

Tabel 1.1

Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Duta Allafia	Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi di Kementrian Agama Provinsi Lampung).	a. Menggunakan jenis penelitian lapangan, dan Kementrian Agama menjadi lokasi penelitian. b. Menggunakan UU No.8 Tahun 2018 sebagai dasar Hukum.	a. Penelitian terdahulu fokus kedapa tinjauan fiqh siyasah, penelitian saat ini fokus mengenai implementasi prinsip akuntabilitas.
2.	Yeni Optarina	Analisis Hukum Islam Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.	a. Kedua penelitian sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagai dasar hukum, akan tetapi pada penelitian saat ini menggunakan Undang-Undang perubahan ke tiga yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2024.	a. Penelitian terdahulu berfokus pada Pasal 5 Huruf D. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada Implementasi Prinsip Akuntabilitas. b. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu penelitian kepustakaan, sedangkan penelitian saat ini menggunakan penelitian lapangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3	Rizta Talib	kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 di Kementerian Agama Kabupaten Gowa.	a. Kedua penelitian ini membahas mengenai pelayanan Ibadah Haji. b. Lokasi penelitian keduanya yaitu Kementrian Agama.	a. Penelitian terdahulu hanya fokus mengenai pelayanan publik Ibadah Haji. Sedangkan Penelitian saat ini tidak hanya fokus mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tetapi juga memberi perlindungan hukum dan pemenuhan hak jamaah haji, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2024.
4.	Abdurrohman Fikri	Penerapan Asas-asas Pemerintahan Yang Baik Menuju Good Governace Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Daerah	a. Kedua penelitian tersebut menggunakan pemerintahan sebagai objek penelitian. Dan keduanya membahas mengenai prinsip dalam Good Governace.	a. Pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kepustakaan sedangkan penelitian saat ini menggunakan jenis Bahan Hukum Empiris.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5.	Rofiqo Melli Mahera dan Syahpawi	Kepatuhan Syariah dalam Pengelolaan Haji dan Umrah: Tinjauan Kualitatif terhadap kebijakan dan Implementasinya di Indonesia.	a. Kedua penelitian ini membahas mengenai Implementasi prinsip yang berguna untuk pengelolaan Haji di Indonesia.	a. Penelitian jurnal menggunakan kualitatif deskriptif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif empiris. b. Penelitian jurnal menggunakan prinsip kepatuhan syariah, sedangkan penelitian saat ini menggunakan prinsip akuntabilitas.

Sumber: diolah oleh penulis

B. Kajian Teori

a. Tinjauan Umum Tentang Akuntabilitas

a) Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban bagi pihak yang mempunyai otoritas, seperti pejabat publik untuk mempertanggungjawabkan tindakannya, kebijakan serta keputusan yang diambil atas nama kepentingan bersama. Menurut Sadarmayanti yang dikutip dari buku karya Hidayat dan Zulhelmy, akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

pertanggungjawaban dan menjelaskan tindakan dan kinerja kepada pihak yang mempunyai hak atau kewenangan untuk memintanya.[5]

Kata akuntabilitas berasal dari bahasa dari bahasa inggirs yakni *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau suatu yang perlu dimintai pertanggungjawaban atas amanah dan tugas yang telah diberikan .

Sebagaimana dikutip dalam buku Ni Ketut Sari Adnyani terdapat pendapat dari Adisasmita, ia mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan simbol dari *governance*. alasan dari pernyataan tersebut yaitu akuntabilitas merupakan sistem chek and balance dari adanya kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Prinsip akuntabilitas merupakan suatu kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atau masyarakat. [6]

Dalam melaksanakan akuntabilitas dalam lingkup instansi pemerintahan harus memprihatikan prinsip-prinsip akuntabilitas sebagai berikut, harus ada janji dari pimpinan dan semua staff instansi untuk menjalankan pengelolaan realisasi misi agar akuntabel. Harus meruapakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan suber daya secara konsisten sesuai dengan adanya peraturan undang-undang yang berlaku. Harus dapat menunjukkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[5]Hidayat dan Zulhelmy, *Islam dan Keilmuan* (Jawa Barat:PT Adab Indonesia,2025),363-365.

[6]Ni Ketut Sari Adnyani, *Hukum Pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Kajian Pengelolaan Potensi Lokal* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018),139.

tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Harus memfokuskan pada visi dan misi, hasil serta manfaat yang didapatkan. Dan yang terakhir harus jujur, obyektif, transparan serta inovatif sebagai penggerak perubahan dalam penyusunan laporan akuntabilitas.[7]

b) Dimensi Akuntabilitas

Agar dapat terwujud sebuah institusi publik yang menjalankan prinsip akuntabilitas, maka dalam melaksanakan prinsip akuntabilitas harus memuat beberapa dimensi yaitu:

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum (accountability for probity and legality).Kejujuran dan hukum merupakan diemensi akuntabilitas yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan aturan yang telah di terapkan sebelumnya.
2. Akuntabilitas Proses (*Process accountability).* Diemensi akuntabilitas proses, berkaitan dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melakukan pelayanan tugas sudah sesuai dan cukup baik. Termasuk dalam hal system informasi, akuntansi, system informasi manajemen, dan prosedur administrasi.hal ini mengacu terhadap prinsip akuntabilitas yang digunakan oleh organisasi umum, sehingga dimensi ini bisa memberikan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan tentunya murah. Selanjutnya terdapat pula pengawasan dan pemeriksaan

[7]Ipan Nurhidayat," Prinsip-prinsip Good Governance di Indonesia," *Jurnal E-Gow Wiyata: Education dan Governance* 1, No. 1 (Februari 2023):45. https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov/article/download/5/5.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

akuntabilitas agar dapat menghindari terjadinya kolusi, korupsi, dan juga nepotisme.

3. Akuntabilitas Program (*program acoountability*)Dalam dimensi akuntabilitas program ini, memberikan pertimbangan mengenai tujuan yang ditetapkan apakah bisa tercapai atau tidak.
4. Akuntabilitas Kebijakan (*policy accountability*)Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil kepada masyarakat luas.[8]

Akuntabilitas sangat penting karena memiliti tiga fungsi utama yaitu:

1. Untuk menyediakan kontrol demokrasi (peran demokrasi) dengan membangun suatu sistem yang melibatkan *stakeholders* dan users yang lebih luas termasuk masyarakat, pihak swasta, legislatif, yudikatif dan lingkungan pemerintah itu sendiri baik di tingkat kementrian, lembaga ataupun daerah.
2. Untuk mencegah terjadinya korupsi dan menghindari penyalahgunaan kekuasaan.
3. Untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas.[9]

c) Jenis-Jenis Akuntabilitas

a) Akuntabilitas Vertikal merupakan akuntabilitas yang berdasarkan pada kalsifikasi jabatan atau kedudukan dalam pemerintahan. Akuntabilitas vertikal berarti hubungan antara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[8] Frisda Cahya Mareta dan Firdaus, "Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan* 6,No.2 (Maret 2024), 235. https://doi.org/10.48093/jiask.v6i2.210.

[9] Bevaola Kusumasari, dkk, *Akuntabilitas,* (Lembaga Administrasi Negara: Jakarta 2015), 10.

pemerintah atau lembaga dengan pihak-pihak diatasnya didalam struktur pemerintahan. Misalnya pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak kementrian yang mempertanggungjawabkan kepada presiden.

b) Akuntabilitas Horizontal merupakan akuntabilitas yang berhubungan dengan pemerintah atau lembaga dengan pihak disekitarnya didalam struktur pemerintahan. Seperti lembaga ataupun instansi yang sama dalam bidang tertentu. Misalnya seperti Akuntabilitas Kementrian Agama Kabupaten Jember atau Kementrian Haji dan Umrah Kabupaten Jember dengan para jamaah atau calon jamaah. Akuntabilitas horizontal ini berorientasi dengan pihak yang sejajar dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya.[10]

b. Tinjauan Umum Tentang Penyelengaraan Ibadah Haji

a) Pengertian Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji adalah sebuah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang di dalamnya meliputi, pelaksanaan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah.[11] Penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2022 bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[10] Dedeng Yusuf, dkk, "Penerapan Sistem Akuntabilitas Publik Dalam Mewujudkan Good GovernanceDiIndonesia,"*JurnalIlmuSosial*21,No.2(2023):3,https://doi.org/10.63309/dialektika.v21i2.137

[11]Sekertariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2018 Pasal 1.

dan pelindungan bagi jemaah haji dan umrah. sehingga bisa menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syaariat. Selanjutnya untuk mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Mewujudkan dan mengembangkan ekosistem ekonomi ibadah haji dan ibadah umrah yang memberikan dampak terhadap perekonomian di indonesia, dan mewujudkan peradaban dan keadaban ibadah haji dan umrah dengan melakukan internalisasi nilai syariah yang tertib dan berkeadilan.[12]

b) Asas-Asas Penyelenggaraan Ibadah Haji

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 penyelenggaraan Ibadah Haji berasaskan: asas syariah, anamah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas. Terdapat penjelasan mengenai pasal tersebut, *Asas Syariah* bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji tersebut harus sesuai dengan hukum yang ada didalam agama islam. *Asas Amanah*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji harus dilakukan dengan penuh tanggungjawab. *Asas Keadilan*, bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus berpegang kepada kebenaran, keadilan, tidak berat sebelah, tidak memihak. *Asas Kemaslahatan*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji

[12]Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 . Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dilaksanakan untuk kepentingan semua jamaah. *Asas Kemanfaatan*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan demi memberikan manfaat bagi seluruh jamaah. *Asas Keselamatan*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan demi keselamatan semua jamaah. Asas Keamanan, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan dengan tertib, aman, nyaman untuk melindungi semua jamaah. Asas Profesionalitas, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji harus dilakukan dengan mempertimbangkan keahlian para pengelolanya. *Asas Transparansi*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara terbuka dan memudahkan akses masyarakat dalam memperoleh informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji, pengelolaan keuangan, serta aset. *Asas Akuntabilitas*, bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan dengan pertanggungjawaban baik secara etik atau secara hukum.[13]

c. Teori Kewenangan

Kewenangan marupakan kemampuan untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan kekuasaan yang sah, kemampuan itu harus didasarkan atas kekuasaan yang sah dan hukumlah yang melegitimasi kekuasaan tersebut sehingga dikatakan sah.[14] Adapun istilah teori kewenangan merupakan terjemahan dari bahasa inggris yaitu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[13]Muhammad Hosnan Jaini Sanusi,"Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Dalam Perspektif Maqasid As-Syariah" *Jurnal Contemplate* 2 No. 2 (Desember 2024).https://e-journal.uqi.ac.id/index.php/contemplate/article/view/144/91.

[14] Titin Rohayatin, *Teori Pemerintahan* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA), 129.

authority of theory, *theorie van het gezag* dalam bahasa Belanda, dan *theori der autoriat* dalam bahasa Jerman.

Menurut H.D Stoud, sebagaimana dikutip oleh, "kewenangan adalah keseluruhan aturan yang sesuai dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subyek hukum publik dalam hubungan hukum publik". terdapat dua unsur yang terkandung dalam konsep kewenangan menurut H.D, Stoud yaitu, adanya aturan aturan hukum dan sifat hubungan hukum.

Dalam literatur Hukum administrasi terdapat tiga acara dalam memperoleh wewenang atau kewenangan yaitu, atribusi, delegasi, dan mandat.

a) Atribusi, yaitu pemberian wewenang oleh Undang-Undang kepada organ atau pejabat pemerintahan. Dalam hal ini pembentuk undang-undang menciptakan suatu wewenang pemerintahan yang baru dan menyerahkan kepada suatu oragan atau lembaga pemerintahan.

b) Delegasi, yaitu bentuk penyerahan wewenang oleh organ atau badan dan juga pejabat negara dengan ketentuan tanggungjawab dan tanggung gugat berpindah sepenuhnya kepada penerima delegasi. Philipus M. Hadjon merujuk pada *Aglemene Wet Bestuursrecht* delegasi diartikan "sebagai suatu bentuk penyerahan wewenang oleh pejabat pemerintah kepada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pihak lain dan wewenang tersebut menjadi tanggungjawab pihak lain tersebut".

c) Mandat, yaitu bentuk penyerahan wewenang oleh organ, badan, atau pejabat pemerintah kepada pegawai bawahannya yang bertindah atas nama organ, badan dan pejabat pemberi mandat. Menurut H.D. van Wijk inti mandat yaitu: "mandat terjadi jika organ atau badan yang secara resmi memiliki wewenang pemerintahan tertentu. Pemberi mandat juga tetap dapat menangani sendiri wewenang bilamana ia kehendaki dan juga dapat memberikan segala petunjuk kepada yang menjalankan". [15]

d. Konsep Hak-Hak Jamaah

Hak adalah sesuatu yang harus diperoleh oleh setiap orang yang sudah ada dari sejak lahir dan sebelum lahir ke dunia . [16]Hak merupakan elemen normatif yang berfungs sebagai bentuk melindugi kebebasan dan menjamin suatu peluang bagi manusia untuk melindungi harkat dan martabat. [17]Dalam penyelenggaraan haji pemerintah juga berkewajiban untuk memenuhi hak-hak jamaah, berikut beberapa hak-hak jamah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tugas nasional yang menyangkut adanya nama baik negara indonesia di

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[15] Mardani, *Teori Hukum* (Jakarta: KENCANA, 2024), 145-150.
[16] Arba, *Hukum Hak Tanggungan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), 93-94.
[17]Alga Dwi Destoarezkya, dkk, " Melangkah Bersama Hak Dan Kewajiban Warga Negara Dalam Membangun Masyarakat Yang Berkeadilan", *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 4 No.5 (Mei 2024) 153. https://doi.org/10.56393/decive.v4i5.2372.

Arab Saudi sehingga pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal teknis serta dalam hal mengeluarkan ssuatu kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. peran pemerintah tersebut menjadi bagian dari tugas serta tanggungjawab pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. pemerintah memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berguna untuk menunjang hak-hak jamaah haji.[18]

Hak jamaah haji tertuang dalam pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 2019 bahwa jamaah haji berhak mendapatkan: 1) bukti setoran dari BPS Bipih. 2) jamaah berhak mendapatkan bimbingan manasik dan materi lainnya mulai di tanah air Perjalanan, dan di Arab Saudi. 3) mendapatkan pelayanan, akomodasi, dan kesehatan. 4) pelayanan akomodasi. 5) mendapatkan perlindungan. 6) mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya. 7) mendapatkan asuransi jiwa. 8) bagi penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan khusus. 9) informasi pelaksanaan haji. 10) memilih PIHK untuk jamaah haji khusus. 11) melimpahkan nomor porsi, dan pelimpahan hanya dilakukan 1 kali.[19]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[18] Suyadi,"Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen",(Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

[19] Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 30.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, penelitian hukum empiris. Penelitian bahan hukum empris adalah metode penelitian hukum yang melibatkan kegiatan pengumpulkan data dan analisis data dengan melakukan wawancara dan dokumentasi, ataupun bentuk penelitian lainnya. Penelitian hukum empiris berfokus pada pemahaman bagaimana peraturan dan kebijakan hukum berdampak pada individu, organisasi, dan masyakat secara keseluruhan.[1]

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian hukum empiris. Pendekatan ini dilakukan agar peneliti dapat mengumpulkan informasi dari berbagai macam sudut pandang untuk mengidentifikasi isu-isu yang membutuhkan jawaban. Pendekatan yang digunakan yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Rusel Butarbutar, *Penelitian Hukum* (Sumedang:CV.Mega Press Nusantara, 2023),148.

a. Pendekatan Sosiologi Hukum

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang mengkaji mengenai hukum dalam konteks sosial. hasil yang akan keluar yaitu menghubungkan dan menjelaskan, mengkritik dan menguji bekerjanya hukum formal dalam masyarakat. Karena hukum selalu berhubungan dengan individu dan masyarakat. Hukum dihadirkan individu dan masyarakat berperilaku sebagaimana yang dihendaki hukum.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini sesuai dengan judul yang akan diteliti maka dari itu peneliti menjadikan Kementerian agama sebagai lokasi penelitian khususnya pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berlokasi di Jalan KH Wachid Hasyim No. 1 RT.001/RW.021, Kebondalem, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih Kemenag Jember, karena jika dibandingkan dengan wilayah tetangga yaitu Situbondo dan Bondowoso, letak geografis Kabupaten Jember paling luas jika dibandingkan dengan kedua wilayah tersebut. Maka dari itu, permasalahan, jamaah haji, jauh lebih banyak di Kabupaten Jember, hal itu akan mempermudah peneliti menemukan data dan narasumber untuk melengkapi penelitian.

C. Subyek Penelitian

penelitian ini dalam melakukan pengumpulan data peneliti mencari data melalui pihak pihak yang dinggap paling tahu mengenai data yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

akan dicari oleh peneliti. Adapun sumber data yang digunakan dalam peneitian dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber data Primer

   Sumber data Primer adalah data yang didaptkan dari sumber utama, yaitu responden dan informan. Sumber data dalam penelitian empiris berasal dari data lapangan. Data lapangan merupakan data yang berasal langsung dari informan yang bersangkutan.[1]

   Penelitian ini dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin, yaitu dengan mempersiapkan terdahulu daftar pertanyaan akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menambah pertanyaan tambahan.data perimer diperoleh langsung dari pihak yang terkait yaitu di Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementrian Agama Jember dan sekarang telah di alihkan kepada Kementrian Haji dan Umrah.

   a. Pejabat dan petugas penyelenggara Ibadah Haji Kabupaten Jember tahun 2025.
   b. Jamaah haji tahun 2025
      1) Hj. Tituk
      2) Hj. Titin Rustini Wulansari
      3) H. Imam Syafi'i
      4) Hj. Siti Mahmudah
      5) H. Herman

[1] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University press, 2020), 89.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

6) Hj. Rustiyah
7) H. Moh. Ilyas
8) Hj. Mutmainnah
9) H. Achmad Chozin Mohammad Chusnan
10) Hj. Emil Eka Nailulamaliah

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkaya data primer guna menciptakan hasil penelitian yang baik maka peneliti menggunakan data sekunder sebagai pelengkap. Sumber data sekunder dibagi menjadi dua yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki otoritas yang berarti bersifat mengikat. Adapun bahan hukum yang digunakan yaitu: Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu: Buku-buku Hukum dan Jurnal-jurnal Hukum.[2]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data merupakan teknis yang strategis dalam penelitian, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sesuai

[2] Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika,2022), 53-109.

terkait dengan permasalahaan tentang " Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Kasus Pada PHU Kementrian Agama Jember Tahun 2025." Penelitian ini merupakan penelitian dalam kategori empiris, di mana metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara , dan Dokumentasi.

1. Wawancara

   Wawancara adalah salah satu metode yang paling umum dan sering digunakan pada saat melakukan pengumpulan data termasuk pada kualitatif. Wawancara biasanya dilakukan secara langsung atau tatap muka, akan tetapi sering juga dilakukan dengan menggunakan media daring seperti vidio call ataupun telepon. Pada saat proses wawancara umumnya direkam agar peneliti dapat meninjau kembali untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan dapat dianalisis lebih lanjut.[3] Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber yang relevan, termasuk pejabat Kementrian Agama Kabupaten Jember dan Jamaah Haji Tahun 2025.

   peneliti akan mengumpulkan data dari subyek penelitian mengenai masalah dengan teknik wawancara. Hasil wawancara dengan langsung akan direkam dalam transkip wawancara yang di kemudian hari akan dijadikan sebagai bahan atau data untuk menganalisis lebih lanj

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Farah Fadila, dkk,"*Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: wawancara*," Jurnal IntelekInsanCendikia2No.7(Juli2025):13446,https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/4377/44.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data atau informasi yang berkaitan dengan eksplorasi, seperti catatan, informasi kronik, dan berbagai macam catatan yang berkesinambungan dengan objek penelitian di lapangan. Dengan adanya dokumentasi akan membantu peneliti untuk membuktikan kelengkapan data .

E. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dari kegiatan pengelompokan, menelaah, penafsiran, verivikasi danta dan sistematisasi supaya suatu peristiwa mempunyai nilai akademis, ilmiah serta sosial.[4] analisis data dikemukakan oleh Miles, Huberman,dan Saldana berisi tiga komponen utama yaitu, reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi dan penyederhanaan informasi dari sebuah data yang sudah dikumpulkan. Pada tahap ini, peneliti menyaring data dengan cara membuang informasi yang kurang relevan serta menyusun data secara lebih tertata agar lebih mudah untuk dianalisis. Reduksi data tidak hanya dilakukan sekali, tetapi berlangsung sejak awal penelitian hingga tahap akhir pengumpulan data.

b. Penyajian Data

[4] Untung Lasiyono dan Wira Yudha Alam, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Mega Press Nusantara, Sumedan, 2024), 102-104.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Langkah setelah melakukan reduksi data selanjutnya langkah menyajikan data. Penyajian data merupakan tahap dimana tahap dimana informasi yang sudah diproses disusun dalam format yang lebih terstruktur. Sehingga dapat memudahkan dalam proses analisis dan penarikan simpulan. Menurut Sugiyono, penyajian data yang baik dapat membantu peneliti dalam membuat serta memahami uraian singkat, bagan, sehingga menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa menjadi lebih eksplisit terkait kejadianatau peristiwa yang sedang dikaji.

c. Penarikan Simpulan

Bagian terakhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti dapat menentukan makna dari pola-pola yang diperoleh dalam data. Kesimpulan yang ditarik pada saat tahap awal bersifat sementara dan bisa jadi mengalami perubahan jika ditemukan bukti yang cukup kuat untuk mendukungnya pada pengumpulan data selanjutnya. Menurut Miles dan Huberman, proses ini tidak bersifat linear, melainkan terjadi secara berkala dan berulang. Kesimpulan yang diambil juga harus melalui proses refleksi serta dilakukan pengecekan ulang mengenai data yang telah dikumpulkan.[5]

F. Keabsahan Data

[5] Selfi Budi Helpiastuti, *Dasar-Dasar Penelitian Administrasi (Teknik dan Pendekatan Metodologis*) (Penerbit Widina: Bandung, 2020),161-168.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dalam penelitian dibutuhkan teknik pemeriksaan yang berguna untuk menentukan keabsahan data dalam suatu penelitian. Hasil dari penelitian tentu harus dipertanggungjawabkan dan dapat dipercaya. Maka dari itu dibutuhkan pengecekan keabsahan data yang bertujuan untuk memberikan bukti bahwa apa yang diamati oleh peneliti sudah sesuai dengan yang terjadi dilapangan.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini, menguraikan sebuah rencana penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimulai dari penelitian hingga pada hasil laporan. Langkah yang akan dimulai sebagai berikut:[6]

1) Menggabungkan data yang sangat relevan dengan pelaksanaan penelitian.
2) Menganalisis data dengan melakukan pemeriksaan mengenai hubungan data dengan subyek penelitian.
3) Interpretasi data yaitu gabungan dari analisis data dengan berbagai pertanyaan.
4) Selanjutnya penarikan kesimpulan, tahap akhir dari suatu penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[6] Tim Penyusun, (UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember:Jember, 2022), 33.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Penyelenggara Haji dan Umrah

Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) merupakan suatu seksi teknik struktural di bawah naungan kementerian Agama Kabupaten Jember. Pada mulanya mengenai urusan haji berada di bawah Departemen Dalam negeri yang sekarang telah berganti menjadi Kementrian Dalam Negeri pada tahun 1945. Kemudian mengenai urusan haji dan masjid berganti dibawah naungan Departemen Agama pada tahun 1946. Selanjutnya urusan haji ditingkatkan lagi menjadi Departemen Urusan Haji pada tahun 1965 yang bertepatan dengan perombakan kabinet Dwikora I, Departemen ini berada di bawah naungan Kementrian Koordinator Kompartimen Agama. Departemen ini hanya mampu bertahan pada 25 juli 1966.

Sejak tahun1966 hingga tahun 2024, nomenklatur haji kembali dibawah nauangan direktorat jendran dari Kementrian Agama. Pada tahun 1979, mengenai urusan haji digabung dengan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam. Kemudian dipisah lagi dari Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat nomenklatur umrahpun ditambahkan pada tahun 2006. Dengan penggabungan Umrah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dan haji, maka dibentuklah Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).[1]

Direktorat Jenral Haji dan Umrah merupakan naungan dari Kementerian Agama. Pada wilayah Kabupaten Jember, Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) terletak di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 1, Kebondalem, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

2. Fungsi dan Sususnan Organisasi

a. Fungsi

1) Perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah.
2) Pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah.
3) Penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
4) Pemberian Bimbingan Teknis, dan evaluasi penyelenggaraan haji dan umrah.

b. Susunan Organisasi

1. Sekertariat Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
2. Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
3. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri
4. Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri.
5. Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU.

c. Susunan Organisasi PHU tingkat Daerah

1. Kepala Seksi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Kemenhaj, Sejarah Perhajian Indonesia (Perjalanan panjang penyelenggaraan ibadah haji Indonesia dari masa ke masa), https://haji.go.id/profil/sejarah.

d. Struktur Organisasi Kementerian Haji Tingkat Daerah

1. Bidang Tata Usaha
2. Bidang Bina dan Pengendalian Haji dan Umrah;
3. Bidang Pelayanan Haji dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umra;:
4. Jabatan Fungsional dan jabatan pelaksanaan.

B. Penyajian dan Analisis Data

1. Implementasi Sistem Tata Kelola Penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementrian Agama Kabupaten Jember.

Tata kelola penyelenggara ibadah haji pada mulanya merupakan implementasi dari asas-asas yang telah ditetapkan dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 yang berbunyi " penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah berasaskan: syariat, amanah, keadilan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, kehati-hatian, kenyamanan, efektifitas dan efisiensi, keteriban, keterjangkauan, non-disrkriminasi, berkelanjutan, perlindungan dan pelayanan" dan sebagai penjelas dari asas tersebut dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-undang yang sama menegaskan di poin a "memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ritual ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat dengan efektif berbasis data, aman, nyaman, efisien, dan terorganisir".[2]Dengan adanya Kedua pasal tersebut dapat menjadi acuan untuk menilai bagaimana

[2] Sekretariat Negara Republik Indonesia.Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pasal 2 dan 3.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

implementasi tata kelola yang dijalankan oleh penyelenggara ibadah haji khususnya ditingkat daerah kabupaten Jember.

Penyelenggara ibadah haji di kabupaten Jember dikelola oleh penyelengara haji dan umrah (PHU) yang berada dibawah naungan Kementrian Agama kabupaten Jember. Pada penyelenggaraan haji tahun 2025, tata kelola diwujudkan dengan tahap pendaftaran, bimbingan manasik, hingga koordinasi lapangan.

Sebelum membahas mengenenai dua permasalahan yang menjadi titik pembahasan terlebih dahulu dijelaskan mengenai aspek teknis penyelenggaraan haji di PHU Kabupaten Jember terdapat enam aspek yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan haji yaitu pengelolaan kuota, rekrutmen petugas, penyelenggaraan manasik, pengawalan jamaah serta pihak yang berkontribusi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi.

a. Aksesibilitas teknologi dan informasi

a) Pemanfaatan sistem informasi dan keterbukaan layanan

Berikut ini merupakan wawancara dengan Irfan selaku staff PHUpada tahun 2025 . Wawancara ini dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana pelayanan di PHU apakah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Serta untuk mengetahui apa saja SOP yang ada dalam lingkup PHU daerah.

> “mengenai tugas dan wewenang pejabat pejabatnya hanya ada satu yaitu kepala seksi waktu itu, mengenai apakah pelayanan di PHU sudah mengikuti SOP, sudah menjalanis SOP dan SOP yang ada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

> banyak yaitu, SOP pembatalan, pelimpahan, pendaftaran, penggabungan mahrom, pelunasan dan banyak lagi."[3]

Pejabat PHU menyatakan bahwa pelayanan PHU telah mengikuti SOP, SOP yang digunakan yaitu pendaftaran, pembatalan, pelimpahan, penggabungan mahram, dan pelunasan. Melihat dari norma yang ada dalam pasal 2 UU nomor 14 tahun 2025 menuntuk adanya asas amanah, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, ketertiban, dan pelayanan. Pasal 3 menuntut pelayanan efektif dan terorganisir dan pasal 6 menjamin hak jamaah memperoleh bukti setoran, nomor porsi, informasi, serta layanan administrasi yang diperlukan dalam pelaksanaan haji. dan melihat dari teori akuntabilitas kejujuran dan hukum menekankan kepatuhan pejabat publik terhadap hukum, peraturan serta prosedur yang ada. Jadi pelayanan PHU sudah mencerminkan akuntabilitas kejujuran dan hukum karena pelaksanaan nya mengacu pada SOP yang berlaku dan memberikan kepastian prosedur bagi jamaah haji. Selanjutnya dilanjut dengan wawancara pada informan yang sama, terkait dengan pengelolaan kuota. Hal ini dilakukan agar peneliti memperoleh kejelasan terkait kewenangan pihak PHU kabupaten jember terkait kewenangan dalam pengelolaan kuota.

> " mengenai pengelolaan kuota sebenarnya yang mengelola langsung itu bukan pihak PHU pihak kabupaten akan tetapi provinsi, pihak kabupaten tidak ditetapkan seperti kabupaten A 200.000 Banyuwangi sekian tidak seperti itu, jadi tergantung seberapa banyak jumlah jamaah yang didaftarkan oleh kabupaten masing-masing dan mengenai jumlah kuota di tahun 2025 bisa di cek di www.haji. "[4]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Irfan, diwawancarai oleh penulis, july 2026.
[4] Irfan, diwanwancarai oleh penulis, Jember July 2026.

Adanya penjelasan tersebut dapat menunjukkan adanya pembagian kewenangan antara tingkat pusat, provinsi serta kabupaten. Melihat dari teori kewenangan PHU tingkat daerah Kabupaten Jember menjalankan kewenangan atribusi dengan menjalankan pelayanan administrasi, pembinaan,serta pendampingan jamaah tingkat kabupaten, sedangkan mengenai penetapan kuota merupakan kewenangan dari pihak yang berada di provinsi. Ketiadaan permasalahan kuota dapat menunjukkan terpenuhinya asas yang tercantum dalam pasal 2 Undang-Undang nomor 14 tahun 2025 yaitu asas ketertiban, evektivitas, serta efesiensi. Maka dalam pengelolaan kuota di haji pada tahun 2025 di PHU Kabupaten Jember berjalan tertib dan akuntabel karena terdapat kejelasan pembagian kewenangan serta tidak ditemukan persoalan yang substantif dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya terkait siapa saja yang bertugas dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2025. Mulai dari tingkat daerah, pusat, serta petugas yang bertugas di lokasi yaitu tanah suci. Sesuai dengan yang di tuturkan oleh pejabat PHU Kabupaten Jember yaitu Noor Hasan;

> "jadi penyelenggaraan haji itu ada namanya petugas PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, PPIH itu ada PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi, dan PPIH Kloter, jadi semua dari Indonesia jadi PPIH Arab Saudi itu petugas yang di tugaskan di Mekah di Madinah dan di Bandara itu yang namnya PPIH Arab Saudi PPIH Ambarkasi PPIH yang ditugaskan di Bandara dan Asrama Haji, PPIH kloter yang menyertai jamaah."[5]

[5] Nor Hasan, diwawancara oleh penulis, Jember Agustus 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dari wawancara tersebut berkaitan dengan teori kewenangan yang menekankan pentingnya suatu kejelasan organ yang berwenang dan batas tanggungjawabnya. Dan jika melihat dari akuntabilitas vertikal dan horizontal menuntut setiap pelayanan memiliki batas ttugas yang jelas serta saling terhubung dalam melakukan pertanggungjawaban. Dengan adanya PPIH menjadi tiga wilayah tugas menunjukkan adanya fungsi yang jelas. PPIH Arab Saudi menjadi penghubung jamaah Indonesia dengan sistem layanan yang ada di Arab Saudi, PPIH Embarkasi menangani tahap pemberangkatan, dan PPIH Kloter mendampingi jamaah secara langsung adanya struktur ini memperjelas tanggungjawab pelayanan.

Selanjutnya seperti yang disampaikan oleh Irfan selaku staff PHU terkait koordinasi para petugas. Terkait koordinasi sangat penting karena untuk mengetahui bagaimana para petugas saling keterhubungan dalam pelaksanaan tugasnya.

> " kita tidak ada koordinasi dengan pejabat dikarenakan ya hanya satu yaitu seksi, kami hanya berkordinasi dengan petugas kloter saja, kalau daker dan sektor itu di arab saudi, dan kita yang disini tidak berkoordinasi dengan BPIH arab saudi tapi hanya dengan BPIH kloter itupun hanya terbatas dengan komunikasi via whatsapp, karena memang ketua kloter sedang bertugas jadi dengan sektor dan daker tetapi tidak dengan kita secara langsung dan kita tidak berwenang karena kita hanya BPIH daerah jadi ada BPIH embarkasi, kloter, Arab Saudi."[6]

Keterbatasan koordinasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kewenangan formal PHU daerah dan kebutuhan informasi

[6] Irfan, diwawancarai oleh penulis, July 2026.

lapangan. Jika melihat dari teori kewenagan PHU daerah tidak memiliki kewenangan langsung atas penyelenggaraan di Arab Saudi sehingga tidak dapat melakukan intervensi langsung. Akan tetapi melihat dari sudut pandang akuntabilitas, adanya ketergantungan komunikasi informal melalui WhatsApp berdampak dengan adanya keterlambatan informasi, ketidakjelasan administratif, serta hambatan respon terhadap keluhan jamaah.

Untuk mengetahui kendala apa saja yang di alami para staff dan pejabat PHU. Maka disini terdapat penjelsan dari staff terkait apakah dalam pelaksanaan terdapat kendala. Bagaimana cara staff dan pejabat menyelesaikan dan mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaann.

> " kendala itu pasti ada, setiap perubahan pasti ada kendala kita harus sosialisasi lagi dan pastinya harus segera kita sampaikan ke masyarakat mengenai kebijakan-kebijakan terkait perubahan aturan dan pelimpahan." [7]

PHU menyatakan bahwa kendala itu selalu ada dalam perubahan, maka dari itu PHU perlu melakukan sosialisasi ulang dan segera menyampaikan kepada masyarakat. Hal tersebut, sesuai dengan pasal 6 dimana pemerintah menjamin hak jamaah memperoleh informasi dalam pelaksanaan Ibadah Haji. jika melihat dari teori akuntabilitas kebijakan menekankan adanya kesadaran bahwa perubahan kebijakan harus disertai dengan sosialisasi, tanpa adanya sosialisasi jamaah berpotensi mengalami kebingungan, keterlambatan administrasi dan kesalahan dalam menjalankan prosedur, adanya sosialisasi juga menjadi bentuk

[7] Irfan, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

pertanggungjawaban penyelenggara terhadap dampak perubahan kebijakan. Maka disini PHU telah memahami pentingnya dari sosialisasi sebagai bagian dari akuntabilotas kebijakan, akan tetapi sosialisasi harus dilaksanakan lebih awal serta menggunakan media yang mudah dipahami oleh seluruh kalangan jamaah. Selanjutnya terkait dengan struktur organisasi PHU Kabupaten Jember pada tahun 2025 dan terjadi perubahan struktur pada tahun 2026, seperti yang disampaikan oleh staff PHU yaitu.

> " untuk struktur organisasi pada tahun 2025 itu masih dalam bentuk seksi dan hanya satu berbeda dengan yang tahun 2026 ada tiga yang pertama pembina haji, yang kedua pelayanan haji, dan yang ketiga itu pengembangan fasilitasi sistem ekonomi kalo yang 2025 ya jelas tugas kita hanya antar japel aja waktu itu, dan yang sekarang kita SUB A ada kepala bagian tata usaha, kepala seksi bina haji, kepala seksi bina haji." [8]

Struktur organisasi yang masih terpusat dan hanya ada satu pejabat pada tahun 2025 berpotensi pembagianan tugas, pengawasan internal, dan kecepatan respon pelayanan. Struktur organisasi tahun 2025 masih perlu diperkuat melalui pembagian fungsi yang lebih rinci agar mekanisme kontrol internal dan pertanggungjawaban pelayanan menjadi lebih optimal. Pada wawancara berikutnya terkait dengan pelaksanaan evaluasi dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025. Seperti yang disampaikan oleh staff PHU.

> "kami melakukan evaluasi yaitu turun ke KBIH kita evaluasi terkait dengan pemberangkatan, dan termasuk pada saat kepulangan kita evaluasi terkait dengan layanan-layanan, seperti contohnya pemberangkatan kenapa kita harus ada evaluasi karena

[8] Irfan, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

> terkait dengan layanan yang diberikan kepada jamaah selama ini pemberangkatan itu bukan dari kita tapi pemerintah daerah dan pemerintah daerah menerangkan terkait akomodasi, konsumsi, itu disediakan oleh pemerintah daerah, evaluasinya dimana layanan ketertiban pada saat pemberangkatan artinyakalau satu kloter ada sembilan rombongan berarti ada sembilan bis satu bis diisi satu rombongan dan satu rombongan harus diisi oleh rombongan itu tidak boleh bercampur dengan yang lain kalo masih terjadi itu yang perlu kita evaluasi."[9]

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut, jika melihat dari pasal 2 maka disini menuntut adanya asas akuntabilitas, efektivitas, efesiensi, ketertiban serta pelayanan. Dalam teori akuntabilitas program dan kebijakan menekankan pentingnya evaluasi untuk menilai keberhasilan program serta memperbaiki kebijakan, dengan adanya evaluas tersebut dapat mengontrol agar layanan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya evaluasi dari pemberangkatan hingga kepulangan tidak hanya menuntut pelaksanaan program saja akan tetapi juga mengawasi kualitas pelayanan dan jika terjadi ketidaksesuaian dapat menjadi bahan perbaikan dari layanan. Adanya evaluasi tersebut dapat mencerminkan prinsip akuntabilitas karena diarahkan pada perbaikan layanan.

b) Bimbingan manasik sebagai sarana informasi

Berikut terdapat uraian penjelsan terkait bimbingan manasik yang diberikan oleh pihak PHU kepada para jamaah haji. seperti yang disampaikan langsung oleh Noor Hasan selaku Pejabat PHU Kabupaten Jember Tahun 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[9] Irvan (Staff PHU). Wawancara. Jember July 2026.

> "pada pembimbingan manasik yang disampaikan kepada jamaah itu mengenai pembimbingan kesehatan, pelunasan, alur perjalanan baik ditanah air dan tanah suci kemudian mengenai rukun haji wajib haji sunah haji larangan-larangan haji mengenai umrah wajib proses pada saat di arofah musdalifah mina mengenai barang-barang boleh dibawa mengenai bagaimana jamaah haji dari kampung halaman ke embarkasi itu yang enjadi materi pada saat dimanasik haji itu yang disampaikan pada saat pembimbingan manasik." Selanjutnya seperti yang disampaikan oleh staff PHU "Pembimbingan pada jamaah, iya kita ada manasik waktu itu dilakukan 6 kali manasik di kecamatan, 2 kali bimbingan manasik di kabupaten."[10]

Pembinaan manasik yang membahasan mengenai aspek spiritual, administratif, kesehatan, dan teknis merupakan bentuk implementasi langsung fungsi pembinaan dalam pasal 3 Undang-Undang nomor 14 tahun 2025. Adanya pembinaan tersebut juga memperkuat hak jamaah untuk mendapatkan bimbingan manasik serta informasi pelaksanaan ibadah haji sebagaimana dijamin dalam pasal 6. Kegiatan tersebut dapat menunjukkan akuntabilitas program karena tujuan pembinan diarahkan pada kesiapan jamaah sebelum pemberangkatan. Adanya pembinaan manasik di PHU Kabupaten Jember sudah berjalan sistematis dan memenuhi hak jamaah atas informasi akan tetapi mengenai teknologi baru seperti kartu nusuk perlu di perkuat secara praktis, khususnya melalui simulasi yang mudah dipahami oleh jamaah lanjut usia.

b. Kelayakan Fasilitas dan Akomodasi

> "dalam hal operasional kita melakukan koordinasi Transportasi dengan pemerintah daerah jadi kita mengatur titik pemberangkatan ke titik embarkasi hingga titik penjemputan, melakukan bimbingan manasik serta fasilitas akomodasi jadi kita koordinasi kesiapan

[10] Noor Hasan, diwawancarai oleh penulis, Jember Agustus 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> transit jamaah sebelum berangkat ke Arab Saudi dan juga katering dan kesehatan."[11]

PHU menyatakan telah melakukan koordinasi transportasi dengan pemerintah daerah, mulai dari pengaturan titik pemberangkatan, titik embarkasi, hingga titik penjemputan. PHU juga melakukan koordinasi terkait bimbingan manasik, fasilitas akomodasi, kesiapan transit jamaah sebelum berangkat ke Arab Saudi dan seperti katering serta kesehatan jamaah. Hal tersebut sesuai dengan pasal 3 yaitu pelayanan jamaah yang aman, nyaman, efesien, dan terorganisir. Selanjutnya meninjau dengan teori akuntabilitas proses menjelaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan malalui prosedur yang baik serta pengawan agar layanan cepat dan responsif dan adanya koordinasi antarinstansi merupakan bagian dari pengendalian proses pelayanan. Koordinasi PHU dengan dengan pemerintah daerah menunjukkan upaya berjalannya pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Dan adanya pengaturan titik pemberangkatan merupakan bentuk menghindari keterlambatan kegiatan tersebut mencermintakan akuntabilitas proses karena tugas tidak hanya dilaksanakan, akan tetapi juga diatur secara sistematis.

c. Akurasi dan Interoperabilitas data

> "mengenai layanan haji insyaallah kita sudah melakukan secara tertib sesuai dengan SOP yang berlaku, dan mengenai data jamaah sudah terdokumentasi dengan baik, karena kita menggunakan aplikasi *Siskohat* atau sistem informasi komputerisasi jamaah haji aplikasinya bisa menggunakan dua yang pertama *Siskohat* internal

[11] Irvan, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> kementrian yang kedua namanya *satu haji* aplikasi yang bisa diakses oleh jamaah baik melakukan pendaftaran, mau daftar online ataupun layanan pembatalan bisa dicek melalui aplikasi *satu haji*, jadi untuk data jamaah sangat terdomunemtasikan." [12]

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa pada penyelenggaraan ibadah haji mengenai data jamaah telah terdokumentasi menggunakan aplikasi siskohat dan satu haji jamaah dapat mengakses aplikasi tersebut untuk melakukan pendaftaran atau pembatalan. Jika melihat dari pasal 2 Undang-Undang nomor 14 tahun 2025 adanya penggunaan aplikasi *siskohat* dan *satu haji* sesuai dengan asas akuntabilitas, transparansi, profesionalitas efektivitas, efesiensi serta pelyanan penggunaan aplikasi tersebut dapat menjadikan setiap informasi memungkinkan setiap proses administratif yang terdokumentasi hingga lebih mudah diperiksa dan dipertanggungjawabkan dan jika melihat dari pasal 6 adanya sistem tersebut dapat mempermudah hak jamaah dalam mendapatkan bukti setoran, informasi pelaksanaan haji serta dokumen-dokumen yang diperlukan. Jika melihat dengan teori, maka teori yang sesuai yaitu akuntabilitas hukum dimana kepatuhan adanya SOP dapat menunjukkan adanya kepatuhan hukum serta penggunaan aplikasi menunjukkan adanya prosedur kerja yang terstruktur.

> "Mengenai pengawalan yang melakukan pengawalan penuh itu pihak pemerintah daerah kabupaten, dan ada dua kalau jeber kota dan bagian timur tempatnya kalau jember kota di JSG, kalau jember bagian selatan tempatnya di lapangan tanggul, dari pihak kami juga ikut mengawal dan tugas kami dalam pengawalan itu

[12] Irvan, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

pada saat di asrama haji kami mengurus data-data dan dokumen jamaah di sana."[13]

Pola kerja sama tersebut mencerminkan akuntabilitas proses karena penyelenggaraan tidak hanya menyelesaikan tugas administratif tetapi juga memastikan proses pemberangkatan berjalan dengantertib dan terorganisir. Dengan adanya koordinasi dengan pemerintah daerah, TNI, Polri serta dinas kesehatan sejalan dengan yujuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 guna memberikan pelayanan yang aman, nyaman, efesien, dan terorganisir. Terkait adanya pengatiran satu rombongan dalam satu bus juga merupakan bentuk pengendalian risiko keterlambatan dan kesalahan pendataan. Koordinasi operasional pemberangkatan jamaah sudah mencerminkan prinsip akuntabilitas, khususnya akuntabilitas proses, karena dilakukan secara terstruktur, melibatkan instansi terkait, dan dievaluasi mulai dari pemberangkatan hingga penjemputan.

2. Problematik Penyelenggara Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember.

a. Aksesibilitas Teknologi dan Informasi

mengenai adanya permsalahan-permasalahan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2025. Seperti pemisahan keluarga, pendamping, KBIHU, Kartu nusuk. Berikut ini hasil wawancara dari petugas serta

[13] Irvan, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

jamaah yang mengalami permasalahan terkait hal tersebut dan sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

a) Disampaikan oleh Hj. Mahmudah (Jamaah Haji)

> " Alhamdulillah saya tidak mengalami kesulitan yang seperti orang lain, yang berpisah dengan suami karena berbeda syarikah. Saya hanya kesulitan untuk mencari tahu apa itu syarikah saja, karna saya kan hajinya mandiri, dan saya juga haji cadangan, jadi saya mencari tau apa itu syarikah dan bagaimana itu pas di Arab saudi. Tetapi alhamdulillah saya saya menikmati ibadah haji, dan kalaupun ada permasalahan juga itu tidak terlalu menjadi masalah yang besar bagi saya, karena niat saya ya ke sana ibadah, untuk yang lain sudah tidak saya pikirkan."[14]

Wawancara diatas jika melihat dari sisi teori akuntabilitas kebijakan menekankan bahwa kebijakan baru harus disosialisasikan secara memadai kepada pihak yag terdampak. Adanya transparansi tidak hanya dengan tersedianya informasi akan tetapi informasi harus dapay dipahami oleh jamaah. Kesulitan memahami sistem syarikah menunjukkan adanya kesenjangan informasi, khususnya bagi jamaah haji yang tidak bergabung dalam pembinaan KBIH. Permasalahan yang dialami adalah kurangnya sosialisasi mengenai sistem syarikah. PHU perlu menyediakan media informasi khusus bagi jamaah haji mandiri dan haji cadangan agar adanya hak informasi benar-benar terpenuhi.

b) H. Mahmud Syafi'i (Jamaah Haji)

> "kalo saya mbak, alhamdulillah tidak berpisah dengan istri atau rombongan, seperti yang disampaikan oleh istri saya, kami hanya fokus ibadah disana, dan kendala saya itu cuma dikartu nusuk, itu kan pake hp ya, saya ga ngerti, hanya itu kalau permasalahan yang saya alami." [15]

[14] Mahmudah, diwawancarasi oleh penulis, july 2026
[15] Mahmud syafii, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Mengenai wawancara tersebut jika melihat dari sis teori akuntabilitas proses menekankan bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap hambatan akses. Penerapan teknologi harus disertai pendampingan agar tidak menimbulkan hambatan bagi kelompok yang kurang paham akan teknologi. Kartu nusuk merupakan kebijakan digital yang menggunakan telepon pintar untuk mengaksesnya, bagi jamaah yang sudah lanjut usia kebijakan ini menjadi hambatan akses terhadap layanan. Khususnya untuk memasuki wilayah tertentu. Kendala kartu nusuk menjadi permasalahan di bidang teknologi, maka dari itu pihak PHU dan PPIH perlu mengadakan simulasi serta pendampingan bagi jamaah yang sudah tua agar pelayanan tetap akuntabel.

c) Hj. Mutmainnah Amsidin Hasan (Jamaah Haji)

> " bukan cuma masalah ya, saya memang tidak berpisah dengan suami saya, tapi, sistemnya itu membingungkan, itu kan kalo mau masuk ke raudah harus pake kartu nusuk ya, kalau yang sebelumnya kan masuk ke sana gausah pake kartu nusuk. Kalo saya sendiri kan gaptek ya, jadi minta tolong temen buat nganu di hp itu, kebetulan temen sekamar saya ada ibu dosen ya, jadi membantu sekali buat saya gaptek ga bisa ini itu." [16]

Wawancara tersebut menyatakan tidak terpisah dari suami akan tetapi mengalami kebingungan terhadap sistem syarikah, ia juga mengalami kesulitan terhadap penggunaan kartu nusuk karena kurang menguasi telepon pintar. Hal tersebut jika dilihat dari akuntabilitas proses menekankan bahwa informasi dan layanan harus dapat digunakan oleh seluruh kalangan jamaah. Pelayanan publik menuntut adanya

[16] Mutmainnah, diwawancarai oleh penulis, jember 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

pendampingan bagi kelompok yang menghadapi hambatan teknologi. Dari hasil wawancara tersebut menimbulkan dua permasalahan yaitu kurang fahamnya akan sistem syarikah dan hambatan dari penggunaan kartu nusuk. Kedua permasalahan tersebut dapat menunjukkan bahwa masih kurangnya pendampingan bagi kelompok yang menghadapi hambatan teknologi.

b. Kelayakan Fasilitas dan Akomodasi

Fasilitas dan akomodasi yang terkait dengan kesehatan, konsumsi, dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang perlu di perhatikan karena menyangkut dengan terpenuhinya hak jamaah. Dengan adanya permasalahan terkait hak-hak tersebut dapat mempengaruhi berjalannya penyelenggaraan. Berikut permasalahan yang didapatkan dari data langan yaitu:

a) Rony Subhan (Petugas Haji)

> "dengan adanya sistem syarikah ini, ada keluarga yang terpisah, karena sistem perekrutan jamaah berbasis visa, dan terkadang visa itu tidak muncul bebarengan antara istri dan suami, pendamping dan yang didampingi" [17]

Wawancara tersebu

menyatakan bahwa sistem multisyarikah menebabkan keluarga terpisah karena pembagian jamaah yang berbasis visa, visa suami istri serta pendamping kadang tidak keluar bersama hingga mengakibatkan pemisahan. Jika melihat dari teori akuntabiltas proses menekankan kemampuan penyelenggara merespon hambatan pelayanan secara cepat

[17] Rony Subhan, diwawancarai oleh penulis, jember 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dan terukur. Dalam pelayanan publik perlindungan terhadap kelompok rentan lansia, serta keluarga yang merupakan bagian dari tanggungjawab negara.

b) Anandita (Petugas Haji di bidang kesehatan)

> "kita sistemnya pakai delapan syarikah, jadi otomatis kita satu hotel itu tidak satu keloter, di madinah kita bersama tetapi kalau sudah di mekah kita berpencar lagi." [18]

Petugas kesehatan dalam penerapan multisyarikah menyebabkan satu hotel tidak selalu berisi satu kloter. Petugas kesehatan bersama jamaah saat di madinah tetapi berpencar ketika berada di mekkah jadi petugas tidak selau bersama dengan jamaah yang dibimbingnya. Jika melihat dari akuntabilitas proses menekankan pentingnya sistem pelaporan, pencatatan dan pengawasan dalam pelayanan publik dalam kesehatan khususnya bagi jamaah lanjut usia dan berisiko tinggi. Adanya pemisahan petugas kesehatan dengan jamaah menimbukan hambatan pengawasan kesehatan secara langsung kondisi tersebut dapat memperlambat deteksi dini masalah kesehatan.

c) Hamsidi (Staff PHU)

> " kalau pengelolaan kuota alhamdulillah tidak ada masalah karena terkait kuota dari pusat itu ada dropping jadi tidak ada permasalahan lah terkait pengelolaan kuota, mengenai operasional di lapangan itu pasti ada permasalahannya seperti mengenai permasalahan makanan pasti jamaah ada yang tidak selera makan tetapi secara umum tidak ada masalah terutama yang tahun 2026 tapi yang tahun 2026 itu mengenai layanannya itu bermasalah apalagi karna peberlakuan sistem syarikah indonesia itu biasanya hanya 2 syarikah 2025 kemarin pemerintah arab saudi menerapkan 8 syarikah sehingga menjadi masalah bagi kita ada yang suami terpisah dari istri bahkan yang fatal ketua kloter terpisah dari

[18] Anandita, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

> keloternya tapi alhamdulillah diselesaikan disana nah terkait syarikah ini mendadak juga pemberitahuannya itu yang terkait operasional, mengenai rekrutmen petugas juga ga ada masalah karna apa karna kita mulai dari pengunguman rekrut hingga hasil bisa dilihat oleh peserta karena secara online hasil ujiannya maksudnya dan alhamdulillah tidak menghasilkan masalah bahkan mengenai peserta semakin hari semakin banyak karena adanya keterbukaan informasi jadi kita tidak hanya satu arah seperti pakai pamflet tapi menggunakan medsos juga dan itu dari pusat dan kabupaten/kota juga, mengenai manasik juga kita diacungi jempol dan tahun 2025 masih dilakukan oleh kua dan pihak kua bekerja secara profesional". [19]

Hasil wawancara tersebut jika ditinjau dengan pasal 6 UU nomor 14 tahun 2025 sesuai karena menjamin hak jamaah dalam memperoleh informasi pelaksanaan ibadah haji, konsumsi, akomodasi, dan perlindungan. Keterbukaan informasi rekrutmen petugas melalui media sosial memperkuat transparansi, walaupun hak tersebut berkaitan dengan calon petugas. Kendala konsumsi berkaitan langsung dengan hak jamaah memperoleh konsumsi, meskipun konsumsi tetap tersedia, ketidaksesuaian selera menunjukkan bahwa pemenuhan hak tersebut belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan individual jamaah. Pemisahan suami-istri dan pendamping juga berkaitan dengan hak jamaah atas perlindungan, informasi, dan pelayanan yang tertata, karena pemisahan dapat menimbulkan kesulitas koordinasi serta mengurangi kenyamanan selama melaksanakan ibadah. Pengelolaan kuota, rekrutmen petugas dan pembinaan manasik secara umum sudah berjalan dengan baik dan mencerminkan prinsip transparansi serta profesionalitas. Akan tetapi perubahan mendadak ke multisyarikah menjadi problematik utama

[19] Hamsidi, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025. Kendala konsumsi juga menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mempertimbangkan keberagaman kebutuhan jamaah. PHU dan PPIH perlunmemperkuat antisipasi risiko, sosialisasi dini, komunikasi resmi, pemetaan jamaah, serta evaluasi konsumsi agara pemenuhan hak jamaah sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku.

d) H. Ilyas, Hj. Emil, Hj. Titin, Hj. Rustiyah (Jamaah Haji)

> " tidak ada masalh bagi saya, dan alhamdulillah saya tidak berpisah dengan istri" kemudian dilanjut oleh ibu Hj. Emil "seperti yang disampaikan suami saya, saya itu tidak terpisah dengan suami, alhamdulillahnya itu." Berbeda dengan ibu Hj. Titin " kan dalam 1 KBIH itu saya berbeda hotel dengan rombongan saya, ya itu saya cuma beda hotel, tapi masih bisa bertemu." Dan dilanjut oleh ibu HJ. Rustiyah "permasalahannya itu ya, meskipun kita 1 KBIH itu ya kita tetep ndak kumpul, hotelnya juga beda. Banyak yang terpisah pisah, terkadang ya sama pendampingnya ya ndak kumpul" [20]

Jika melihat dari kedua hasil wawancara yang tidak mengalami pemisahan, bisa kita lihat dari teori akuntabilitas program menilai keberhasilan program dari pencapaian tujuan peayanan. Adanya pengalaman yang positif dari jamaah dapat menjadi indikator bahwa sebagian dari pelayanan telah berjalan sesuai dengan harapan. Akan tetapi melihat dari sisi yang lain jika meninjau dari akuntabilitas proses menilai pelayanan tidak hanya dari hasil akhir tetapi juga dari kemudahan, keteraturan dan responsivitas proses pelayanan.

e) Ahcmad Chozin Muhammad Chusnan (Jamaah Haji)

> "Alhamdulillah walaupun sistem syarikah ini menggunakan delapan syarikah, saya ga sendiri ga terpisah dari istri, memang berbeda kamar tapi saya tetep satu hotel. Tapi dari Bismika itu juga ada yang terpencar, nah ini akibat dari banyaknya syarikah itu. Dan

[20] H. Ilyas, Hj. Emil, Hj. Titin, Hj. Rustiyah, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

saya sama rombongan saya itu berpisah kamar tapi ya satu hotel cuma berangkatnya itu yang berbeda jam." [21]

Pada wawancara tersebut adanya teori akuntabilias proses menenkankan keteraturan prosedur dan dan kemudahan koordinasi. Perbedaan kamar dan perbedaan jam pemberangkatan, dan adanya pemisahan jamaah menunjukkan bahwa sistem delapan syarikah menimbulkan permasalahan pada layanan. Meski tidak mengalami pemisahan keluarga tetapi adanya kondisi tersebut dapat menimbulkan hambatan koordinasi rombongan.

f) Hj. Tituk Ihlilawati Ridwan (Jamaah Haji)

"nah memang dengan adanya delapan syarikah, jadi haji tahun 2025 ini kocar kacir, nah dengan banyaknya syarikah ini berimbas pada jadwal pemberangkatan dan juga hotelnya. Diawal awal itu saya mikir kenapa ya kok bisa beda syarikah dan pasti ga bakalan berimbas ke apapun ternyata urgen. Tapi alhamdulillahnya saya ga kepisah sama suami dan hotelnya juga satu lantai." [22]

Pada hasil wawancara tersebut jika menggunakan teori akuntabilitas kebijakan menekankan pentingnya komunikasi awal mengenai dampak kebijakan. Tanpa sosialisasi jamaah tidak dapat mengantisipasi perubahan yang mengaruhi perjalanan dan akomodasinya.

c. Akurasi dan Interoperabilitas data

[21] Ahcmad Chozin Muhammad Chusnan, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.
[22] Tituk Ihlilawati Ridwan, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Berikut ini terdapat pernyataan dari pihak PHU yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji terutama terkait dengan layanan di PHU. Terdapat kendala yang terjadi seperti yang disampaikan oleh pihak PHU sebagai berikut.

a) Hamsidin (Staff PHU)

> "nah mengenai dokumen harus terselesaikan di kabupaten agar jamaah dapat berangkat nah biasanya pada musim pemberangkatan banyak data jamaah yang tidak sinkron antara data pendaftaran dengan Adminduk terbarunya dulu kan tidak menggunakan KTP Online jadi entah ejaan nama tanggal tahun bahkan tempat kelahiran yang tidak sesuai nah enghadapi hal seperti ini maka ada namanya pengajuan perbaikan data jadi penyelesaian harus di kabupaten/kota, dan mengenai penyelenggara di arab saudi alhamdulillah tidak ada masalah."[23]

Melihat dari pasal 3 UU nomor 14 tahun 2025 sesuai karena menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pelayanan yang efektif, berbasis data, aman, nyaman, efesien, dan terorganisisr. Ketentuan bahwa dokumen harus diselesaikan di kapubaten/kota sejalan dengan prinsip berbasis data menjadi syarat agar jamaah dapat diberangkatkan secara tertib. Persoalan ini juga berkaitan dengan akuntabilitas proses yang menuntut bahwa setiap prosedur administrasi harus akurat, terdokumentasi dapat ditelusuri, dan dapat merespon hambatan dengan tepat. Dalam penyelenggaraan haji, data jamaah merupakan fondasi utama penerbitan dokumen, penentuan rombongan pemberangkatan, dan pelayanan ketika di tanah suci. Jika melihat dari teori kewenangan PHU kabupaten jember menjalankan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[23] Hamsidin, diwawancara oleh penulis, Jember july 2026.

kewenangan administrasi daerah, sedangkan kewenangan penetapan dan pengelolaan yang lebih luas berada di tingkat pusat. Maka dari itu perbaikan data harus dilakukan ada tingkat daerah kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan masing-masing.

3. Implikasi Prinsip Akuntabilitas terhadap pemenuhan hak-hak Jamaah haji di PHU Kementrian Agama Kabupaten Jember.

Indonesia merupakan negara hukum, sebagai negara hukum Indonesia menempatkan konstitusi menjadi sumber tertinggi untuk mengatur kehidupan bangsa dan negara. Dalam prinsip negara ditegaskan bahwa semua kekuasaan negara harus dijalankan berdasarkan hukum. Warga negara memiliki kedudukan yang sama di mata hukum, dalam hal ini hak warga negara tidak hanya bersifat normatif akan tetapi juga menjadi ukuran negara dalam menjamin keadilan dan integritas demokrasi.[24]

Dalam menjamin keadilan dalam pemenuhan hak-hak warga negara dan untuk menjalankan kekuasaan berdasarkan hukum, di perlukan prinsip yang menjadi landasan pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara salah satunya yaitu prinsip akuntabilitas. Pada pembahasan ini penulis memfokuskan mengenai implikasi prinsip akuntabilitas terhadap pemenuhan hak, bagaimana Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) mengimplikasikan prinsip akuntabilitas dalam penenuhan hak-hak jamaah haji. Berdasarkan uraian konseptual mengenai pentingnya prinsip akuntabilitas dalam menggapai keadilan dan intergritas demokrasi,

[24] Raudhatul Jannah, dkk, "Hak dan Kewajiban Warga Negara", *Jurnal Of Literature Revie*, 1 No. 1 (Juni 2025), 183. https://doi.org/10.63822/j5eb3e21.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

khususnya dalam pemenuhan hak jamaah haji pembahasan selanjutnya yaitu penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan untuk memberikan gambaran mengenai implikasi prinsip akuntabilitas.

Dalam pembahasan ini penulis lebih memfokuskan mengenai hak jamaah pada saat berada di mina, karena bisa kita ketahui wilayah mina merupakan wilayah yang sangat minim tidak ada peluasan wilayah sedangkan populasi jamaah haji dari tahun ke tahun semakin meningkat dan hal tersebut menjadi masalah krusial yang perlu diperhatikan dimana kenyamanan jamaah pada saat di mina menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memastikan apakah jamaah mendapatkan haknya saat sedang melakukan ibadah di mina sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang menjadi tolak ukur pemerintahan yang baik guna untuk memenuhi hak-hak warga negaranya, tentunya dalam hal ini yaitu para jamaah haji. sesuai dengan hasil wawancara terhadap para jamaah dan petugas dapat menjawab pertanyaan yang menjadi fokus pembahasan seperti yang disampaikan oleh ibu Titin dan para jamaah haji lainnya.

a. Aksesibilitas teknologi dan informasi

Terdapat penyampaian dari petugas haji dan jamaah haji yang menyampaikan informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji sebagai berikut.

a) Rony Subhan (Petugas Haji)

> “ petugas menyampaikan informasi mengenai sistem syarikah kepada jamaah, tetapi untuk pemahamannya berasal dari penyelenggara haji dan umrah (PHU) kementrian agama, kita mendapatkan pemahaman itu dari sektor dan sektor yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

> mengkoordinir kita, setelah disampaikan kepada kita baru kita menyampaikan kepada jamaah akan tetapi yang harus paham terlebih dahulu itu para ketua regu sama ketua rombongan itu yang harus paham, hal ini dilakukan agar terjadi ketidak pahaman jamaah tidak langsung ke petugas tetapi lewat ketua regu ketua rombongan. Langsung ke petugas juga boleh hanya saja jika ketua regu lebih paham itu lebih nyaman dan cepat tertangani sambil menunggu petugas, jadi kita sampaikan pada tahun tahun yang lalu pengelola itu masih *muassasah* tetapi pada tahun 2025 itu sudah berganti ke *Syarikah* yang istilahnya *swastanisasi*." [25]

Wawancara tersebut menyatakan bahwa terkait sistem syarikah diperoleh oleh petugas dari sektor, kemudian disampaikan kepada jamaah yang terlebih dahulu diberikan kepada ketua regu dan ketua rombongan. Melihat di pasal 2 UU nomor 14 tahun 2025 karena mengamanatkan asas transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan pelayanan. Penyampaian informasi mengenai sistem syarikah merupakan wujud transparansi karena jamaah diperi penjelasan mengenai sistem yang memengaruhi pelaksanaan ibadahnya. Pasal 6 UU nomor 14 tahun 2025 sesuai karena menjamin hak jamaah memperoleh informasi pelaksanaan ibadah haji, sistem syarikah merupakan bagian dari pelaksanaan ibadah haji, maka dari itu penyampaian informasi tersebut merupakan pemenuhan hak jamaah atas informasi. jika dilihat dari akuntabilitas proses menekankan pentingnya alur informasi yang jelas, terstruktur yang berjenjang dapat meningkatkan efesiensi. Hak jamaah atas informasi sudah cukup terpenuhi melalui penyampaian berjenjang, meskipun tidak sedikit jamaah yang masih tidak paham tentang peralihan sistem tersebut.

b) Hj. Titin (Jamaah Haji)

[25] Rony Subhan, diwawancarai oleh penulis, jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> “alhamdulillah dalam satu KBIH dan satu rombongan saya mengenai hak jamaah itu terpenuhi,seperti tempat, makanan itu terpenuhi, dan apabila ada kesusahan juga para petugas langsung sigap.” [26]

Wawancara tersebut sesuai dengan pasal 6 UU nomor 6 tahun 2025 karena secara eksplisit menjamin hak jamaah untuk memperoleh akomodasi, konsumsi, dan pelayanan. Fakta dari hasil wawancara bahwa terkait akomodasi, konsumsi serta pelayanan, hak tersebut telah terwujud dan kesigapan petugas juga memperkuat adanya pemenuhan hak jamaah atas perlindungan dan pendampingan selama melaksanakan ibadah. Sesuai dengan teori akuntabilitas proses menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas akan tetapi juga dari kemampuan penyelenggara merespon keluhan dan kebutuhan jamaah. Responsivitas petugas merupakan bentuk dari akuntabilitas karena menunjukkan adanya mekanisme penanganan masalah secara langsung.

b. Kelayakan fasilitas dan akomodasi

Mengenai kesehatan terdapat pernyataan dari jamaah dan petugas kesehatan. Keduanya menyatakan mengenai kejadian yang terjadi dilapangan. Petugas menyatakan terkait kegiatannya dalam pemenuhan hak jamaah dan jamaah menilai dan menyampaikan terkait layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

a) Ahcmad Chozin Muhammad Chusnan (Jamaah Haji)

[26] Titin, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> " kalau untuk kesehatan sangat bagus para dokternya gercep saat melakukan pengecekan dan pengobatan, kalau soal konsumsi juga bagus petugasnya sangat baik seperti saya dan rombongan sangat senang dengan konsumsinya, tetapi masalah tenda masih kurang jadi kalau satu tenda itu masih ada lowong sedikit dan ada rombongan lain yang kekurangan tenda itu kami langsung ajak ditenda tersebut hitung-hitung itu ibadah ya, berbeda dengan haji yang tahun 2026 ya setiap tenda sudah ada ac atau kipasnya dan loker loker tempat koper tapi memang mengenai hak-hak jamaah sudah dipenuhi." [27]

Hasil wawancara diatas ditinjau dari pasal 6 UU nomor 14 tahun 2025 sesuai karena menjamin hak jamaah mendapatkan pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi. Hak kesehatan dari jamaah dapat dikatakan terpenuhi namun dalam hak atas akomodasi belum terpenuhi secara optimal karena keterbatasan kapasitas tenda menyebabkan jamaah harus berbagi tempat dengan rombongan lain. Melihat dari teori akuntabilitas proses menilai pelayanan dari kemampuan penyelenggara memenuhi kebutuhan dasar dan merespon kekurangan fasilitas.

b) Anandita (Petugas Haji di bidang kesehatan)

> " waktu itu banyak jamaah yang mengalami penyakit dareah tinggi, dan pada saat melakuakn ibadah di tanah suci itu mereka tidak menggunakan sendal kan karena lantai yang dipijak itu kramik apalagi cuaca disana sangat terik jadi kita sebagai petugas kesehatan harus *proper* dalam menangani hal tersebut, jadi setelah melakukan kegiatan haji kita bergegas melakukan sedot cairan di kaki jamaah penderita darah tinggi."[28]

Melihat hasil wawancara tersebut sesuai dengan Pasal 2 UU nomor 14 tahun 2025 karena mengamanatkan asas keselamatan, keamanan, profesionalitas dan akuntabilitas. Tindakan petugas kesehatan dalam

[27] Ahcmad Chozin Muhammad Chusnan, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.
[28] Anandita, diwawancarai oleh penulis, Jember july 2026.

menangani jamaah penderita menunjukkan bahwa keselamatan jamaah diutamakan. Melihat pada pasal 6 sesuai karena menjamin hak jamaah memperoleh layanan kesehatan dan pelayanan khusus, khususnya bagi jamaah dengan kondisi kesehatan berisiko tinggi. Ditinjau dengan akuntabilitas proses menunjukkan pentingnya pencatatan, pelaporan, dan tindak lanjut dalam pelayanan publik, dalam pelayanan kesehatan, tanggungjawab petugas diukur dari kemampuan mendeteksi.

C. Pembahasan Temuan

1. Kewenangan PHU dan Efektivitas Tata Kelola Pelayanan Haji

Kewenangan PHU kementerian Agama Kabupaten Jember dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu kewenangan atribusi. Menurut teori kewenangan atribusi adalah pelimbahan kewenangan oleh pembentuk undang-undang kepada organ atau pejabat pemerintahan. Dalam hal ini, pelimpahan tidak berasal dari pejabat yang lebih tinggi melalui delegasi atau mandat, melainkan dari undang-undang dan diberikan kepada organ pemerintahan tertentu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kewenangan atribusi PHU Kabupaten Jember berasal dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 perubahan ke tiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. dalam pasal 10 Undang-Undang Nomorn8 Tahun 2019 menegaskan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah, sedangkan pasal 2 menegaskan bahwa tanggung jawab dilaksanakan oleh menteri.

Dalam kontek PHU Kabupaten Jember, kewenangan atribusi tersebut diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi, manasik, pengelolaan data jamaah, pendampingan dari pemberangkatan hinggan kepulangan, dan koordinasi dengan PPIH dan pemerintah daerah. Dalam penyelenggaraan PHU Kabupaten Jember tidak menciptakan kewenangan sendiri melainkan menjalankan kewenangan yang berasal dari peraturan perundang-undangan, oleh karena itu setiap tindakan yang dilakukan dapat dikaitkan dengan dasar hukum yang jelas. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus berasaskan amanah, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, ketertiban. Pasal 3 juga sesuai karena menuntut pelayanan yang efektif, berbasis data, dan terorganisir. Kewenangan PHU Kabupaten Jember bersifat atribusi karena bersumber langsung dari Undang-Undang. Adanya kewenangan tersebut menuntut PHU dalam menjalankan tugas sesuai dengan batas wewenang, mematuhi peraturan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan hasil penelitian, struktur PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember pada tahun 2025 masih berbentuk satu seksi. Berbeda dengan tahun 2026 struktur organisasi berkembang menjadi pembinaan haji, pelayananhaji, pengembangan fasilitas sistem ekonomi. Dengan adanya struktur organisasi yang sederhana ini memiliki dua sisi, di sisi yang satu dapat memudahkan dalam pengambilan keputusan dan komunikasi internal. Sisi lain pemusatan tugas pada satu pejabat

berpotensi membatasi pembagian kerja, pengawasan internal dan kecepatan respon pelayanan.

Ditinjau dari pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 struktur PHU harus mendukung asas profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efesiensi. Struktur satu seksi pada tahun 2025 belum sepenuhnya optimal dalam mendukung asas tersebut karena pembagian masih terpusat. Akan tetapi, berjalan sehingga menunjukkan adanya upaya penesuaian terhadap keterbatasan kstruktur.

Terkait dengan SOP pihak PHU Kementerian Agama kabupaten jember menyatakan bahwa pelayananhaji telah berjalan dengan lancar. Dalam teori akuntabilitas, kepatuhan terhadap SOP merupakan wujud akuntabilitas kejujuran dan hukum. Dimensi ini menekankan bahwa pejabat publik harus menjalankan kewenangannya sesuai dengan peraturan, prosedur, dan standar yang berlaku. Adanya SOP berfungsi sebagai batas tindakan pejabat sekaligus pedoman pelayanan yang seragam bagi seluruh jamaah haji. kepatuhan terhadap SOP juga sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang No 14 Tahun 2025 karena mendukung asas amanah, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, ketertiban, dan pelayanan. Adanya SOP dapat memberikan kepastian prosedur bagi jamaah dalam melakukan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan, penggabungan mahram, dan pelunasan.

PHU Kabupaten Jember menggunakan dua aplikasi dalam pengelolaan data jamah yaitu *siskohat* dan *satu haji. siskohat* adalah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

aplikasi internal kementerian agama yang digunakan untuk mendokumentasikan data jamaah sedangkan *satu haji* adalah aplikasi yang dapat diakses oleh jamaah untuk pendaftaran daring maupun layanan pembatalan. Penggunaan siskohat dan satu haji menunjukkan digitalisasi administrasi pelayanan haji. data jamaah yang terdokumentasi dapat memudahkan verifikasi, pencatatan, pelaporan serta pertanggungjawaban. Aplikasi tersebut juga dapat memperkuat transparansi eksternal karena memberikan akses layanan kepada jamaah.

Ditinjau dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, satu haji mendukung hak jamaah memperoleh informasi pelaksanaan Ibadah Haji dan mengakses layanan administrasi. Namun evektifitas aplikasi tersebut bergantung pada literasi digital jamaah, dan penggunaan teknolgi tersebut harus disertai pendampingan, khususna bagi jamaah lanjut usia dan jamaah yang tidak terbiasa menggunakan telepon pintar.

PHU kementerian Agama Kabupaten Jember berkedudukan sebagai BPIH daerah. Berdasarkan hasil penelitian, PHU tidak memiliki kewenangan langsung terhadap penyelenggaraan haji di Arab Saudi. Koordinasi PHU hana dilakukan dengan PPIH kloter, sementara koordinasi dengan sektor dan daker berada di Arab Saudi, serta komunikasi yang dilakukan juga terbatas. Batas kewenangan tersebut sesuai dengan prinsip legalitas hukum administrasi negara. setiap organ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pemerintahan hanya dapat melakukan tindakan berdasarkan kewenangan yang dimilikinya. PHU daerah tidak dapat melakukan intervensi langsung terhadap penyelenggaraan haji di Arab Saudi karena kewenangan tersebut berada pada PPIH Arab Saudi, sektor, dan daker.

2. Akuntabilitas Perlindungan Jamaah Dalam Perubahan Sistem Syarikah

Mengenai perubahan sistem syarikah dari muassasah menjadi multisyarikah terjadi secara mendadak dan berdampak langsung terhadap jamaah. Sistem syarikah yang berbasis visa menyebabkan sebagian jamaah terpisah dari keluarga, rombongan dan juga pendamping. Jika dikaji dengan akuntabilitas kebijakan, perubahan kebijakan harus disertai dengan sosialisasi yang memadai kepada pihak yang terdampak. Dalam hal ini para jamaah harus mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai makna syarikah, serta dampaknya terhadap akomodasi, jadwal pemberangkatan, serta kemungkinan adanya pemisahan keluarga.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Melihat hasil penelitian tidak sedikit jamaah yang mengalami kebingungan dalam memahami sistem syarikah, khususnya jamaah haji mandiri dan haji cadangan yang tidak bergabung dalam pembinaan KBIH. Adanya kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara kebijakan yang diberlakukan dan pemahan jamaah. Dalam hal ini jika melihat dari perspektif akuntabilitas kebijakan, PHU

belum sepenuhnya bisa dikatakan belum sepenuhnya optimal dalam melakukan sosialisasi terkait sistem syarikah. Dengan adanya perubahan kebijakan yang berasal dari Arab Saudi menuntut penyelenggara melakukan komunikasi, penjelasan, dari dampak agar jamaah tidak mengalami kebingungan berlebihan.

Terkait dengan pemisahan keluarga terjadi karena adanya pembagian jamaah berbasis visa. Visa suami dan istri maupun pendamping dan jamaah yang diampingi tidak keluar bersamaan sehingga terjadi pemisahan. Jika hal tersebut dikaji dengan akuntabilitas proses, pelayanan publik harus mampu merespon hambatan pelayanan secara cepat dan terukur. Pemisahan keluarga merupakan hambatan pelayanan yang berdampak pada kesulitan koordinasi, keterlambatan, bantuan, dan berkurangna rasa aman jamaah. Dalam penyelenggaraan PHU telah melakukan upaya pendampingan melalui koordinasi dengan sektor, daker, ketua regu, ketua rombongan, dan petugas kloter. Informasi mengenai sistem syarikah disampaikan secara berjenjang agar penanganan masalah masalah lebih cepat dan terarah. Namun keterbatasan koordinasi antar PHU daerah dengan PPIH Arab Saudi menunjukkan bahwa mekanisme komunikasi belum sepenuhnya efektif. Dengan demikian dari tinjauan akuntabilitas proses pendampingan telah dilakukan tetapi belum sepenuhnya optimal. Diperlukan mekanisme komunikasi resmi, pemetaan jamaah, dan prosedur penanganan sepat bagi jamaah yang terpisah akibat sistem syarikah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Selanjutnya KBIHU berperan penting dalam pembinaan dan pendampingan jamaah. Jamaah yang berada dalam satu KBIH dan satu rombongan cenderung lebih mudah memperoleh informasi, bantuan, dan pendampingan selama pelaksanaan haji. jamaah mengatakan bahwa kebutuhan dasar seperti tempat, makanan, dan bantuan petugas telah terpenuhi, petugas juga sigap ketika jamaah mengalami kesulitan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program pembinaan dan pendampingan KBIHU telah berjalan efektif bagi sebagian jamaah. Jika dikaji dengan akuntabilitas program, keberhasilan program diukur dari pencapaian tujuan pelayanan. Tujuan pembinaan KBIHU adalah memastikan jamaah siap secara spiritual, administratif, kesehatan, dan teknis. Pengalaman positif dari jamaah menjadi indikator bahwa sebagian program telah berjalan sesuai harapan.

Akan tetapi , peran KBIHU menjadi terbatas ketika jamaah dari satu KBIHU ditempatkan pada syarikah atau hotel yang berbeda. Pemisahan pembimbing dengan jamaah yang dibimbing menunjukkan bahwa program pembinaan belum sepenuhnya mampu mengantisipasi dampak perubahan sistem. Dengan demikian, dari tinjauan akuntabilitas program, program pembinaan KBIHU perlu dievaluasi dan disesuaikan agar tetap efektif meskipun terjadi perubahan sistem syarikah.

Fakta lapangan menunjukkan bahwa jamaah lanjut usia mengalami kesulitas dalam penggunaan kartu nusuk. Kartu nusuk digunakan untuk mengakses wilayah tertentu, dan penggunaanya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

memerlukan adanya teknologi yang canggih. Dikaji dengan akuntabilitas proses , pelayanan publik harus responsif terhadap hambatan akses. Penerapan teknologi digital harus disertai pendampingan agar tidak menimbulkan hambatan bagi kelompok yang kurang paham teknologi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian jamaah lanjut usia tidak memahami cara penggunaan kartu nusuk dan memerlukan bantuan dari teman atau petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pendampingan teknologi belum sepenuhnya memadai, khusus bagi kelompok rentan. Dari tinjauan akuntabilitas program, pelayanan lansia belum sepenuhnya optimal. Program pendampingan lansia perlu mencakup simulasi penggunaan kartu nusuk, pendampingan langsung dan media informasi yang mudah dipahami. Dengan demikian, dari tinjauan akuntabilitas proses dan program, pelayanan lansia belum sepenuhnya optimal. PHU perlu melakukan simulasi penggunaan kartu nusuk sejak bimbingan manasik agar hambatan teknologi dapat diminimalkan sebelum jamaah berangkat ke tanah suci.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Tanggung Jawab Administrasi dalam pemenuhan hak jamaah

Tanggung jawab administrasi merupakan bagian penting dari penyelenggaraan haji yang dilaksanakan oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember. Tanggung jawab tersebut mencakup pengelolaan data jamaah, pelayanankesehatan, pendampingan ibadah, penyediaan informasi, koordinasi dengan instansi terkait, serta upaya

perlindungan jamaah selama proses penyelenggaraan haji berlangsung. Pemenuhan hak jamaah tidak hanya dinilai dari tersedianya ketentuan hukum, tetapi juga dari pelaksanaannya secara faktual di lapangan.

Berdasarkan fakta dilapangan, PHU telah melaksanakan sejumlah tanggung jawab administrasi. PHU mengeloladata jamaah melalui aplikasi siskohat dan satu haji, melakukan verifikasi identitas dan dokumen keberangkatan, menyelenggarakan bimbingan manasik, serta melakukan pendampingan dengan PPIH, petugas kesehatan, dan penyelenggara perjalanan ibadah dalam rangka mendukung pelayanan jamaah di tanah suci.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 pasal 6 tertuang hak-hak jamaah haji:

a. Mendapatkan bukti setoran dari BPS Bipih dan nomor porsi Menteri.
b. Mendapatkan informasi pelaksanaan Ibadah Haji
c. Mendapatkan bimbingan manasik haji dan materi lainnya sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan transortasi
d. Mendapatkan pelayanan kesehatan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi
e. Mendapatkan pelayanan khusus bagi Jemaah Haji dengan kondisi lanjut usi, penyandang disabilitas, dan kesehatan dengan risiko tinggi
f. Mendapatkan pelayanan dam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

g. Mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji

h. Mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat

i. Mendapatkan perlindungan sebagai Jemaah Haji Indonesia

j. Melimpahkan nomor orsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, saudara kandung, saudara seayah, atau saudara seibu yang disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasanmeninggal dunia, tidak memenuhi persyaratan kesehatan berdasarkan surat keterangan kesehatan, atau batasan usia tertentu; dan

k. Memilih PIHK untuk Jemaah Haji Khusus.[29]

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Pasal 6 menegaskan hak jamaah haji memperoleh informasi yang benar, layanan akomodasi dan konsumsi, pelayanan kesehatan identitas dan dokumen perjalanan, perlindungan, serta pelayanan khusus bagi jamaah lansia dan jamaah dengan kebutuhan khusus. Ketentuan tersebut menjadi standar untuk menilai apakah tanggung jawab administrasi PHU telah terlaksanakan secara efektif.

1) Aspek fasilitas di mina, undang-undang menjamin hak jamaah untuk memperoleh akomodasi yang layak selama menjalankan rangkaian ibadah haji. namun,berdasarkan fakta di lapangan, masih terdapat kendala keterbatasan tenda dan

[29] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019. Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pasal 6.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ruang istirahat di mina. Sebagian jamaah merasakan keterbatasan fasilitas tersebut, terutama ketika jumlah jamaah meningkat dan pendistribusian tempat tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan jamaah. Kondisi ini menunjukkan bahwa hak jamaah atas akomodasi yang layak belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal.

2) Aspek akomodasi dan pelayanan perjalanan, perubahan sistem syarikah menimbulkan persoalan baru bagi sebagian jamaah. Perubahan travel dan mekanisme pelayanan menyebabkan kebingungan, terutama apabila informasi tidak disampaikan secara tepat dan jelas. Selain itu, terdapat jamaah yang mengalami pemisahan dari keluarganya akibat perubahan pengelompokkan atau atau penempatan. Padahal, undang-undang menjamin hak jamaah untuk memperoleh informasi yang benar dan layanan yang terencana. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan antara jaminan hukum dan pelaksanaan pelayanan akomodasi di lapangan.

3) Aspek pelayanan kesehatann, PHU telah menjalankan tanggung jawab administrasi melalui pemeriksaan kesehatan sebeum keberangkatan, pendampingan kesehatan selama ditanah suci, serta koordinasi dengan petugas medis. Fakta lapangan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan secara umum telah berjalan dan jamaah memperoleh perhatian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

medis ketika mengalami keluhan kesehatan. Aspek ini relatif sesuai dengan ketentuan undang-undang meskipun tetap diperlukan peningkatan kesiapan layanan bagi jamaah lansia dan jamaah dengan kondisi kesehatan khusus.

4) Dari aspek pengelolaan data, PHU menggunakan aplikasi siskohat dan satu haji sebagai instrumen administrasi diggital. Kedua sistem tersebut membantu proses registrasi, verifikasi data, pematauan keberangkatan, dan pengelolaan identitas jamaah. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian tersebut dapat menghambat proses administrasi, menyulitkan verivikasi identitas, dan berpotensi menimbulkan kesulitan bagi jamaah dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, hak jamaah atas identitas dan dokumen perjalanan telah diupayakan, tetapi masih memerlukan perbaikan sinkronisasi data.

5) Aspek pelayanan di tanah suci, jamaah memperoleh pendampingan dari KBIHU, PIHK, dan PPIH. Pendampingan tersebut meliputi bimbingan ibadah, arahan teknis, penanganan kendala administratif, serta koordinasi pelayanan selama jamaah berada di makkah dan madinah. Meskipun demikian, kendala komunikasi akibat perubahan syarikah dan keterbatasan informasi menyebabkan sebagian jamaah belum memperoleh kepastian layanan secara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan di tanah suci telah dilaksanakan, tetapi masih perlu diperkuat pada aspek koordinasi dan komunikasi.

6) Dari aspek perlindungan dan pelayanan khusus, udang-undang menjamin perlindungan jamaah serta pelayanan khusus bagi lansia dan jamaah dengan kebutuhan khusus. PHU telah melakukan upaya perlindungan melalui pendampingan dan koordinasi pelayanan. Namun, kendala penggunaan kartu nusuk bagi jamaah lansia menunjukkan bahwa pelayanan khusus belum sepenuhnya inklusif. Sebagian jamaah lansia memerlukan pendampingan teknis yang lebih intensif agar dapat mengakses layanan digital dan memperoleh informasi dengan mudah.

Berdasarkan perbandingan antara hak jamaah menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Pasal 6 dengan fakta di lapangan, dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab administrasi PHU kementerian agama kabupaten jember telah dilaksanakan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Pelayanan kesehatan, pengelolaan dokumen, bimbingan manasik, dan pendampingan jamaah telah berjalan sesuai dengan fungsi administrasi PHU. Kesenjangan utama terdapat pada fasilitas akomodasi di Mina, kejelasan informasi mengenai perubahan syarikah, pemisahan jamaah dari keluarga, ketidaksesuaian data antara siskohat dan data kependudukan, serta keterbatasan pendampingan teknologi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

bagi jamaah lansia. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan hak jamaah belum sepenuhnya sejalan dengan amant undang-undang .

Maka dari itu, PHU perlu memperkuat tanggung jawab administrasinya melalui sosialisasi kebijakan yang lebih cepat jelas, perbaikan koordinasi dengan PPIH dan penyelenggara perjalanan ibadah sinkronisasi data jamaah, peningkatan kesiapan fasilitas di Mina, serta penyediaan pendampingan khusus bagi jamaah lansia dan jamaah dengan kebutuhan khusus. Upaya tersebut diperlukan agar pemenuhan hak jamaah tidak hanya tercantum dalam ketentuan hukum, tetapi juga benar-benar terwujud dalam pelayanan nyata di lapangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Implementasi tata kelola penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025 sudah dilaksanakan sesuai dengan asas-asas yang tertuang dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 khususnya pada prinsip akuntabilitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kepatuhan pejabat terhadap Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan administrasi. Walaupun struktur organisasi PHU pada tahun 2025 masih berbentu seksi yang hanya terdapat satu pejabat pelaksanaan tetap berjalan berjalan lancar. Dan mengenai kewenangan jika ditinjau dari teori kewenangan maka bersifat atribusi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, dengan demikian, implementasi prinsip akuntabilitas pada tata kelola penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025 telah berjalan secara baik.
2. Problematik utama yang ditemukan dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025 yaitu mengenai perubahan sistem pengelolaan ibadah haji di Arab Saudi yaitu adanya peralihan dari yang awalnya sistem muassasah beralih ke sisten syarikah yang terbagi menjadi delapan syarikah. Dampak dari hal tersebut yaitu, pemisahan keluarga, pemisahan petugas kesehatan dengan yang menjadi tanggungjawabnya sedangkan dari jamaah bervariasi ada yang berpisah hotel, ada yang tidak mengalami, akan tetapi salah satu jamaah menyatakan bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

banyak yang mengalami pemisahan walau satu KBIH, hal ini dapat menunjukkan bahwasanya dampak dari sistem syarikah tidak secara merata dirasakan oleh seluruh jamaah tetapi bergantung akan pemenpatan visa dari masing-masing jamaah. Dan juga mengenai permasalahan keterbatasan pemahaman teknologi terkhusus mengenai penggunaan kartu nusuk sebagai syarat masuk ke wilayah Raudhah, hal ini dirasa menyulitkan para jamaah lansia seperti yang disampaikan oleh bapak Mahmud Syafi'i. Dan mengenai pelayanan di PHU juga mengalami permasalahan seperti dalam data jamaah pada saat di asrama haji PHU mengalami permasalahan pada saat melakukan pengecekan data, terdapat ketidak sesuaian antara data administrasi dengan data kependudukan.

3. Implikasi prinsip akuntabilitas terhadap pemenuhan hak-hak jamaah, khususnya pada saat dimina dengan keterbatasan tempat hak-hak jamaah sebagaimana diatur dalam pasal 6 secara umum telah dipenuhi dengan baik, seperti yang dirasakan Ibu Titin menyatakan bahwa kebutuhan tempat dan konsumsi telah terpenuhi serta petugas juga sangat sigap, hal ini berkaitan dengan apa yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Dan mengenai informasi para petugas telah menyusun penyampaian informasi secara berjenjang dengan tujuan menjaga keakuratan dan efesiensi penyampaian informasi kepada jamaah dalam jumlah yang besar. Maka bisa lihat implikasi prinsip

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

akuntabilitas pada pemenuhan hak jamaah telah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek fasilitas fisik.

B. Saran

1. Sosialisasi mengenai perubahan sistem dan teknologi baru seperti kartu nusuk perlu ditingkatkan dengan metode yang lebih mudah di pahami oleh jamaah lansia misalnya melalui simulasi pada saat manasik haji, bukan hanya sebatas lisan.
2. Pengalaman dan kendala yang dihadapi di tahun 2025 terkhusus mengenai keterbatasan koordinasi lintas kloter dan penanganan jamaah yang terpisah akibat sistem syarikah, diharapkan bisa menjadi bahan perbaikan bagi petugas haji pagi petugas haji agar pembinaan, pelayanan serta perlindungan jamaah dapat terstruktur.
3. Untuk calon jamaah haji diharapkan dapat lebih memahami dan mengetahui hak-haknya sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 termasuk hak mendapatkan informasi, bimbingan manasik serta kesehatan sehingga lebih mudah menyampaikan kebutuhan serata keluhan guna mendukung terciptanya pelayanan haji yang akuntabel dan sesuai dengan peraturan Undang-Undang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adnyani, Sari, Ketut, Ni. *Hukum Pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Kajian Pengelolaan Potensi Lokal*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.

Arba, *Hukum Hak Tanggungan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), 93-94.

Butarbutar, Rusel. *Penelitian Hukum*. Sumedang, CV.Mega Press Nusantara, 2023.

Efendi, A'an. Susanti,Dyah Octorina. *Penelitian Hukum*. Jakarta, Sinar Grafika,2022.

Fauziah, dkk. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Darmawati.*Pengantar Ilmu Fiqh*. Kencana, Jakarta, 2025.

Duryat, Masduki. *Analisis Kebijakan Pendidikan Teori dan Prakteknya*. Yogyakarta K-Media, 2022.

Fachrurazi. *Book Chapter Fintech dalam Keuangan Islam Teori dan Praktik.* Jakarta, PT.Publica Indonesia Utama,2022.

Helpiastuti, Selfi Budi. *Dasar-Dasar Penelitian Administrasi (Teknik dan Pendekatan Metodologis*. Bandung, Penerbit Widina, 2020.

Zulhelmy, Hidayat. *Islam dan Keilmuan*. Jawa Barat:PT Adab Indonesia,2025.

Imadudin, Dede. *Mengenail Haji*. Indonesia, PT MAPAN(Mitra Aksara Panaitan), 2012.

Kaomaneng, Irena,Septianita, dkk. *GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM SEKTOR PUBLIK*. CV. Mega Press Nusantara, 2023.

Kusumasari,Bevaola, dkk. *Akuntabilitas*. Jakarta, Lembaga Administrasi Negara 2015.

Lasiyono, Untung dan Alam, Wira Yudha. Metode Penelitian Kualitatif. Sumedang, Mega Press Nusantara, 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Mardani. *Teori Hukum*. Jakarta:KENCANA,2024.

Rohidin. *Pengantar Hukum Islam dari Semenanjung Arabia hingga Indonesia*. Yogyakarta, Lintang Rasi Aksara Books. 2016.

Rohayatin.Titin, *Teori Pemerintahan* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA).

Sugono, Dady. KBBI. Jakarta, 2008.

Suprayitno, Degdo,dkk. *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Jambi, PT. Sonpedia Publishing Indonesia,2024.

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Wahab, Abd. Pengantar Studi Islam. Jember, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2025.

Zamroni. *Teori Hukum &Konsep Hukum*. Surabaya, SCOPINDO, 2024.

JURNAL

Firdaus, Mareta, Frisda Cahya. *Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Volume 6 Nomor 2, 235.

Fadila, Farah, dkk. *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: wawancara*. Jurnal Intelek Insan Cendikia, Volume 2 Nomor 7, Juli 2025.

Ikhsan Firdaus, Muhammad. Nilai-nilai Islam dalam Politik dan Hubungan Internasional. Jurnnal Pengkajian dan Penelitian Ilmiah, Volume 2 Nomor 10, 2025.

Jannah. Raudhatul. Dkk. Hak dan Kewajiban Warga Negara. Jurnal Of Literature Revie, Vol 1 No 1 Juni 2025.

Khadijah, Siti, Fauzan Azima, Muhammad. *Sejarah Agama Islam dan Perkembangannya*. Jurnal Ushuluddin, Volume 22 Nomor 2, Desember 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

M, Rudin, dkk, *Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pada Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sulawesi Tengah*, Jurnaal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo, Volume 11 No 1 2025.

Mubarak, M. Ali dan Fuhaida, Ulya. *Studi Kolaborasi Antar Lembaga BPKH, Kemenag dan Mitra Keuangan Dalam Pengelolaan Dana Haji*.

Mahera, Rofiqo Maili dan syahpawi. *Kepatuhan Syariah dalam pengelolaan Haji dan Umrah: Tinjauan Kualitatif terhadap kebijakan dan implementasinya di Indonesia*.

Nurhidayat, Ipan. *Prinsip-Prinsip Good Governace di Indonesia*. Jurnal E-Gow Wiyata, Volume 1 Nomor 1.

Sanusi, Jaini, Hosnan, Muhammad. *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Dalam Perspektif Maqasid As-Syariah*. Jurnal Contemplate, Volume 2 Nomor 2.

Astirani,Verenica,Nefa, " Peran dan Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kabupaten Bengkulu Utara", Empiricism Jurnal 7, No. 1 (Maret 2026):561.

Wulandari, Suci, Nur Azizi, Salman Daffa, Hidayat, Rifqi Thariq. *Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*. Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam, Volume 3 Nomor 2, Desember 2023.

Yusuf, Dedeng. *Penerapan Sistem Akuntabilitas Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Sosial, Volume 21 Nomor 2.

Destoarezkya, Alga Dwi, dkk. *Melangkah Bersama Hak Dan Kewajiban Warga Negara Dalam Membangun Masyarakat Yang Berkeadilan*. Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Vol 4 No.5 Mei 2024.

SKRIPSI

Allafia, Duta. "T*injauan* Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi di Kementrian Agama Provinsi Lampung)". Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Iltan Lampung Fakultas Syariah, 2025.

Talib,Rizta."Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 di Kementrian Agama Kabupaten Gowa"

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Optarina,Yeni.“nalisis Hukum Islam Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” Skripsi Universitas Negeri Raden Intan Lampung.

Fikri,Abdurrahman.“Penerapan Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik Menuju Good Governace Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah”.

WEBSITE

M Rusydi Sani, “*53% Kuota Haji Reguler 2025 Sudah Terisi*”, Kemenag, 2025. https://kemenag.go.id/nasional/53-kuota-haji-reguler-2025-sudah-terisi-JOZaw.

Kemenhaj. Sejarah Perhajian Indonesia (Perjalanan panjang penyelenggaraan ibadah haji Indonesia dari masa ke masa). https://haji.go.id/profil/sejarah.

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 .

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Haji.

Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelengggaraan Ibadah Haji.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

WAWANCARA

Achmad Chozin, diwawancara oleh penulis. Jember July 2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Anandita. diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Emil. diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Irvan. diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Hamsidi. diwawancara oleh penulis Jember Agustus 2026.

Mahmudah diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Mahmud Syafi'i.diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Muhammad Ilyas .diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Mutmainnah. diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Nor Hasan .diwawancara oleh penulis. Jember Agustus 2026.

Roni Subhan.diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Rustiyah .diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Tituk diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Titin diwawancara oleh penulis. Jember July 2026.

Wawancara. diwawancara oleh penulis.12 Februari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Prinsip Akuntabilitas Dalam penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025	1. Implementasi Tata Kelola	1. Pelaksanaan Tata Kelola Penyelenggaraan Ibadah	1. Kepatuhan terhadap sop penyelenggaraan haji 2. Pelaksanaan tugas dan kewenangan PHU 3. Pengelolaan administrasi dan data jamaah 4. Penggunaan siskohat satu haji 5. Koordinasi dalam penyelenggaraan ibadah haji	Data Primer Informan: 1. Pejabat PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember 2. Petugas Haji Tahun 2025. 3. Jamaah Haji Tahun 2025 Data Sekunder:	1. Pendekatan Penelitian: Penelitian:Bahan Hukum Empiris 2. Jenis Penelitian: Sosiologis 3. Lokasi Penelitian: PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember 4. Penentuan Informan: Teknik Purposiv Sampling 5. Metode	1. Bagaimana implementasi tata kelola penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember. 2. Bagaimana problematik penyelenggaraan Ibadah Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025. 3. Bagaimana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

	2. Problematik Penylenggaraan Haji 3. Pemenuhan Hak Jamaah	1. Kendala dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji 1. Pelayanan dan Pemenuhan Hak Jamaah Haji	1. Kendala akibat perubahan sistem syarikah 2. Kendala koordinasi dalam pelayanan 3. Kendala penggunaan teknologi 4. Kendala administrasi ketidak sesuaian data jamaah 1. Pemenuhan hak memperoleh informasi 2. Pemenuhan hak memperoleh pelayanan kesehatan 3. Pemenuhan	1. Buku 2. Jurnal 3. Undang-Undang 4. Al-Qur'an	Pengumpulan Data: a. Wawancara b. Dokumentasi 6. Analisis Data: a. Reduksi Data b. Penyajian Data c. Penarikan Simpulan 7. Keabsahan Data: a. Trianggulasi Teknik b. Trianggulasi Sumber	Implikasi prinsip Akuntabiltas terhadap pemenuhan hak-hak jamaah haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

			hak memperoleh akomodasi 4. Pemenuhan hak memperoleh konsumsi 5. Pemenuhan hak memperoleh pelayanan khusus.			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Umi Nur Hafifah
NIM	: 221102030078
Program Studi	: Hukum Tata Negara
Fakultas	: Syariah
Institusi	:Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumbar kutipan dan dartar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 11 Agustus 2026

Saya yang menyatakan



Umi Nur Hafifah

NIM. 221102030078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Pejabat dan Pihak PHU

NO.	PERTANYAAN
1	PHU memiliki pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan ibadah haji.
2	Tugas dan wewenang pejabat PHU telah dijalankan sesuai peraturan yang berlaku.
3	Pelaksanaan pelayanan di PHU mengikuti SOP yang telah ditetapkan.
4	Koordinasi internal antar pejabat PHU berjalan dengan baik.
5	Koordinasi PHU dengan sektor, daker, dan petugas kloter berjalan efektif.
6	PHU melakukan bimbingan kepada jamaah sebelum keberangkatan.
7	PHU memberikan pelayanan haji secara tertib dan teratur.
8	Data jamaah dikelola secara akurat dan terdokumentasi dengan baik.
9	Apakah ada kendala layanan akibat perubahan kebijakan.
10	Apakah PHU daerah melakukan evaluasi setelah pelaksanaan haji.
11	Mengenai pengelolaan kuota, berapa kuota jamaah haji di tingkat daerah kabupaten jember, provinsi, dan keseluruhan.
12	Operasional seperti akomodasi, konsumsi, transportasi dokumen- dan pendaftaran, dan mengenai koper.
13	Rekrutmen petugas, terdapat berapa tingkatan petugas dan apa saja tugasnya.
14	Manasik haji, apa saja yang didapatkan jamaah dan yang diberikan oleh penyelenggara pada saat kegiatan manasik haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember.
15	Bagaimana alur pengawalan yang dilakukan mulai titik hingga asrama haji.
16	Setelah sampai mekkah siapa saja yang mejadi penyelenggara haji apakah pemerintah masih berkepentingan atau diserahkan sepenuhnya kepada pihak Syarikah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

B. Wawancara dengan Petugas Haji

NO.	PERTANYAAN
1	Bagaimana petugas menjelaskan mengenai sistem syarikah kepada jamaah agar mudah dipahami.
2	Bagaimana petugas bertanggungjawab apabila terjadi kebingunagan atau pemisahan jamaah akibat sistem syarikah.
3	Bagaimana petugas memastikan pelayanan di mina sudah sesuai dengan tugas dan tanggungjawab.
4	Bagaimana petugas kesehatan mempertanggungjawabkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah haji.
5	Bagaimana mekanisme pencatatan, pelaporan, dan evaluasi layanan kesehatan jamaah haji selama penyelenggaraan haji tahun 2025.
6	Kendala apa yang dihadapi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, dan bagaimana cara menanganinya.

C. Wawancara dengan Jamaah Haji

INO	PERTANYAAN
1	Apakah jamaah menerima penjelasan yang jelas tentang sistem syarikah.
2	Apakah sistem syarikah dapat menyebabkan jamaah terpisah dari keluarga atau rombongan, dan jelaskan pengalaman anda.
3	Bagaimana pengalaman jamaah terhadap pelayanan yang diterima dapa saat dimina.
4	Kendala apa saja yang jamaah alami pada saat berada dimina.
5	Apakah jamaah merasa kebutuhan pada saat dimina telah terpenuhi
6	Bagaimana respon petugas saat ada jamaah yang mengalami kesulitan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KABUPATEN JEMBER
Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kaliwates Jember 68137
Website: https://haji.go.id; email: jemberkab@haji.go.id

Nomor : S-233/Kk.16.20/PL.22/2026 04 Februari 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Syariah
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember
Di Tempat

Memenuhi Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Syarian UIniversitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor: B-655/Un.22/D.2.WD.1/KM.00.10.C/2/2026 Tanggal 02 Februari 2026 Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka pada dasarnya kami memberi Izin Penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama	: Umi Nur Hafifah
NIM	: 221102030078
Semester	: VIII (Delapan)
Prodi	: Hukum Tata Negara
Judul Skripsi	: Implementasi Prinsip Akuntabilitas pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Kasus pada PHU Kementerian Agama Jember Tahun 2025

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Kantor,

Nur Sholeh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001 2015 CERTIFIED
ISO 21001 2018 CERTIFIED

No : B-2953/Un.22/D.2.WD.1/KM.00.10.C/6/2026 18 Juni 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Jember
Di
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama	: Umi Nur Hafifah
NIM	: 221102030078
Semester	: VIII / Delapan
Prodi	: Hukum Tata Negara
Judul Skripsi	: Impelmentasi Prinsip Akuntabilitas pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI PENELITIAN







Wawancara dengan Bapak Nur Sholeh, S.Pd, M.Pd.I selaku Kepala Seksi dan Staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Wawancara dengan petugas haji tahun 2025



Wawancara dengan petugas haji di bidang kesehatan



Wawancara dengan Hj. Titin



Wawancara dengan H. Mahmud Syafi'i dan Hj. Siti Mahmudah



Wawancara dengan H. Herman Jahrawi Jasmani dan Hj. Rustiyah Muzakki Jahi



Wawancara dengan Hj. Tituk Ihlilawati Ridlwan

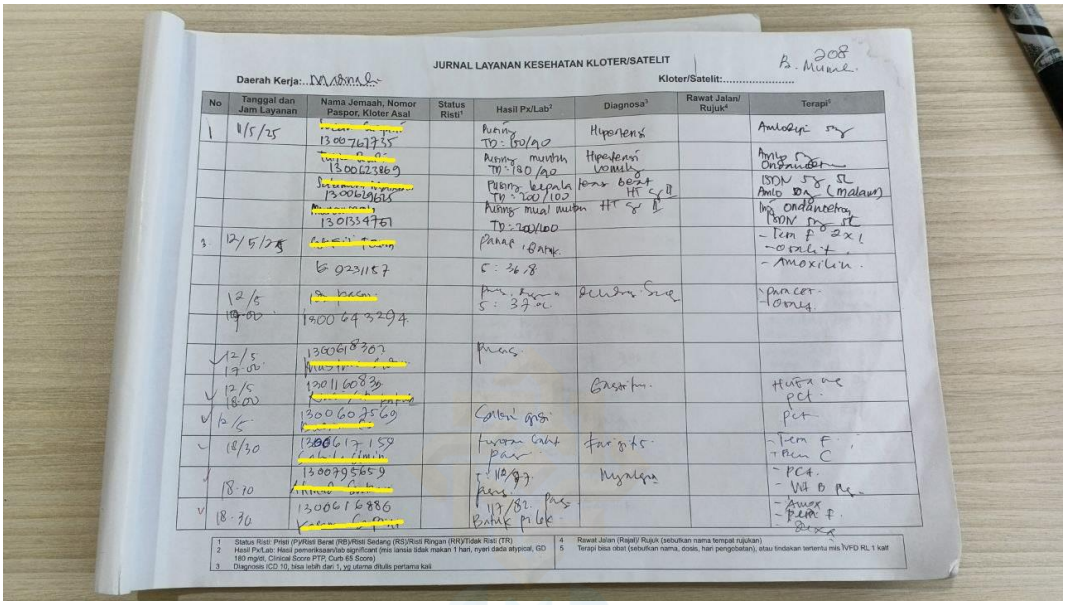
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



Wawancara dengan H. Muhammad Ilyas Ahmad Zakaria dan Hj. Mutmainnah Amsidin Hasan



Wawancara dengan H. Achmad Chozin Mohammad Chusnan dan Hj. Emil Eka Nailulamaliah



JURNAL LAYANAN KESEHATAN KLOTER/SATELIT

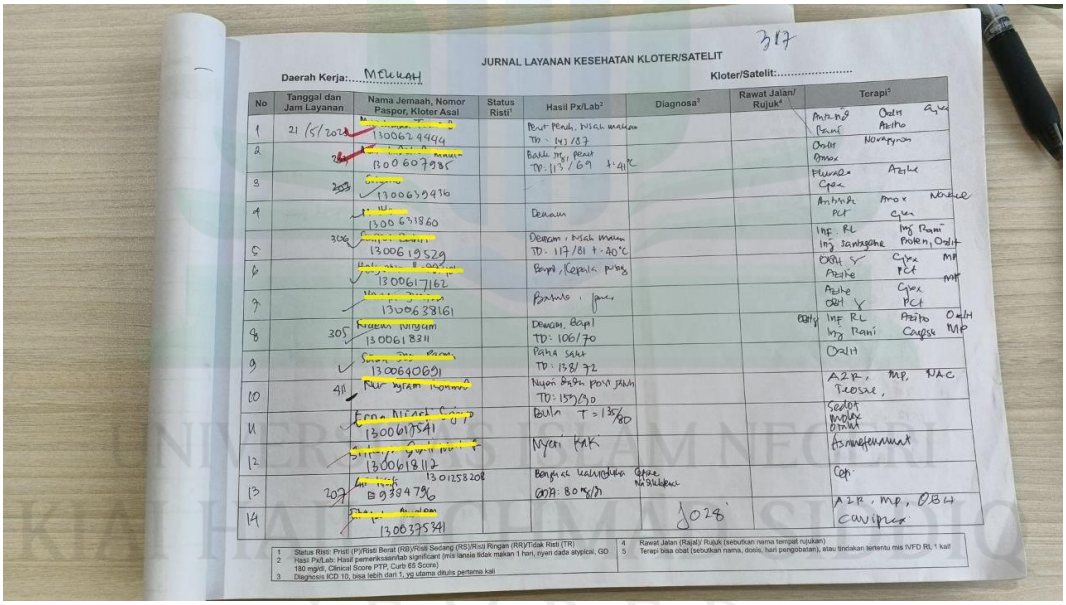
Daerah Kerja: Madinah

Kloter/Satelit:.....

No	Tanggal dan Jam Layanan	Nama Jemaah, Nomor Paspor, Kloter Asal	Status Risti[1]	Hasil Px/Lab[2]	Diagnosa[3]	Rawat Jalan/ Rujuk[4]	Terapi[5]
1	11/5/25	[redacted] 1300767735		Pusing TD: 150/90	Hipertensi		Amlodipin 5mg
		[redacted] 1300623869		Pusing muntah TD: 180/90	Hipertensi Vomitus		Amlo 5mg Ondansetron
		[redacted] 1300619615		Pusing, kepala berat TD: 200/100	Hipertensi HT gr II		ISDN 5mg SL Amlo 10mg (malam)
		[redacted] 1301539751		Pusing mual muntah TD: 200/100	HT gr II		Inj ondansetron ISDN 5mg SL - Tem F 2x1 - Dalsy - Amoxicilin
3	12/5/25	[redacted] G 923157		Panas, Batuk S: 36.8			
	12/5 18.00	[redacted] 1300643294		Panas S: 37°C	Febris Susp		Paracet 1 tab
	12/5 19.00	[redacted] 1300618307		Panas			
	12/5 18.00	[redacted] 1301160839			Gastritis		Ranitidine PCT
	12/5	[redacted] 1300607569		Gatal, gatal			PCT
	18/5/30	[redacted] 1300617159		Tuyuan Gatal Pasir	Fungatis		- Tem F - Bem C
	18.10	[redacted] 1300795659		T: 38,7 Panas	Hyalgia		- PCT - Vit B Plus
	18.10	[redacted] 1300616886		Panas, Batuk P: 117/82			- Amox - PCM f

1 Status Risti: Prist (P)/Risti Berat (RB)/Risti Sedang (RS)/Risti Ringan (RR)/Tidak Risti (TR)
2 Hasil Px/Lab: Hasil pemeriksaan/lab significant (mis lansia tidak makan 1 hari, nyeri dada atypical, GD 180 mg/dl, Clinical Score PTP, Curb 65 Score)
3 Diagnosis ICD 10, bisa lebih dari 1, yg utama ditulis pertama kali
4 Rawat Jalan (Rajal)/ Rujuk (sebutkan nama tempat rujukan)
5 Terapi bisa obat (sebutkan nama, dosis, hari pengobatan), atau tindakan tertentu mis IVFD RL 1 kalf

Bukti Pelaporan Kesehatan Jamaah di mekkah



JURNAL LAYANAN KESEHATAN KLOTER/SATELIT

Daerah Kerja: Mekkah

Kloter/Satelit:.....

No	Tanggal dan Jam Layanan	Nama Jemaah, Nomor Paspor, Kloter Asal	Status Risti[1]	Hasil Px/Lab[2]	Diagnosa[3]	Rawat Jalan/ Rujuk[4]	Terapi[5]
1	21/5/2025	[redacted] 1300674444		Post Pasien, batuk muntah TD: 140/82			Amlodipin Ondansetron Parasetamol
2		[redacted] 1300607935		Batuk, pilek, demam TD: 115/69 T: 41°C			Ondansetron Amoxicillin Paracetamol
3		[redacted] 1300659476					Amoxicillin Azithromycin
4		[redacted] 1300673860		Demam			Antibiotik Amoxicillin Paracetamol
5		[redacted] 1300619529		Demam, batuk muntah TD: 117/81 T: 40°C			Inf RL Inj Ceftriaxone Inj Ranitidin Inj Paracetamol
6		[redacted] 1300617162		Batuk, Kepala pusing			Ondansetron Azithromycin Cefixime PCT
7		[redacted] 1300623161		Batuk, pusing			Azithromycin Ondansetron Cefixime PCT
8	305	[redacted] 1300618311		Demam, Batuk TD: 106/70			Inf RL Inj Ranitidin Ondansetron Cefixime
9		[redacted] 1300690891		Pasien Sakit TD: 138/72			Ondansetron
10	411	[redacted]		Nyeri Dada post jatuh TD: 153/90			AZR, MP, NAC Teosal,
11		[redacted] 1300617541		Batuk T: 36,8°C			Sedatif Inj Ranitidin Diazepam
12		[redacted] 1300618112		Nyeri Perut			Asmanefrin
13	207	[redacted] B9394796	1301258208	Bengkak kemerahan di area Mata kiri			Cefixime
14		[redacted] 1300375841					AZR, MP, OBH Cefixime

1 Status Risti: Prist (P)/Risti Berat (RB)/Risti Sedang (RS)/Risti Ringan (RR)/Tidak Risti (TR)
2 Hasil Px/Lab: Hasil pemeriksaan/lab significant (mis lansia tidak makan 1 hari, nyeri dada atypical, GD 180 mg/dl, Clinical Score PTP, Curb 65 Score)
3 Diagnosis ICD 10, bisa lebih dari 1, yg utama ditulis pertama kali
4 Rawat Jalan (Rajal)/ Rujuk (sebutkan nama tempat rujukan)
5 Terapi bisa obat (sebutkan nama, dosis, hari pengobatan), atau tindakan tertentu mis IVFD RL 1 kalf

Bukti Pelaporan Kesehatan Jamaah di Madinah

BIODATA PENULIS



Nama	: Umi Nur Hafifah
Tempat/Tanggal Lahir	: Jember, 21 Mei 2003
Alamat	: JL. Cadika Lingk Gerdu, Kelurahan Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.
Jurusan/Fakultas	: Hukum Tata Negara/Syariah
Email	: uminurhafifah796@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. POS PAUD ASTER 67 : (2009-2010)
2. SDN DUKUH MENCEK O3 : (2010-2016)
3. MTS SUNAN AMPEL : (2016-2019)
4. MAN 2 JEMBER : (2019-2022)
5. S1 UIN KHAS JEMBER : Skripsi dengan judul Implementasi Prinsip Akuntabilitas pada Penyelenggaraan Ibadah Haji: Studi Pada PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER