

Efektivitas Pengelolaan Kuota Haji Reguler oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Sidik Amirullah¹, Idwal B², Khozin Zaki³

Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 17 Mei 2025

Revised: 09 Agustus 2025

Accepted: 30 Agustus 2025

Kata Kunci:

Efektivitas

Kuota Haji

Pengelolaan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan kuota haji reguler oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, bagaimana proses pengelolaan kuota haji dilakukan, tantangan yang dihadapi, dan bentuk efektivitas yang telah dicapai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas tiga pejabat struktural Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, serta dua orang jemaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan kuota haji reguler melibatkan serangkaian proses yang terstruktur, mulai dari kebijakan dan regulasi pemerintah pusat, sistem pembagian kuota berbasis kabupaten/kota yang mengacu pada data SISKOHAT, serta peran aktif Kanwil Kemenag sebagai pelaksana teknis. Tantangan yang dihadapi meliputi panjangnya daftar tunggu, keterbatasan kuota, penundaan keberangkatan oleh jemaah, serta kesulitan dalam memperbarui dan menghubungi data jemaah lama. Meskipun demikian, pengelolaan kuota haji di Provinsi Bengkulu secara umum dinilai efektif, dibuktikan melalui tingkat pemanfaatan kuota yang tinggi, proses pendaftaran yang lancar, serta sistem waiting list yang transparan dan adil. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan pembaruan data jemaah, penguatan edukasi publik, serta upaya strategis penambahan kuota nasional sebagai bentuk respons atas meningkatnya permintaan masyarakat.

This study aims to determine the effectiveness of regular hajj quota management by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Bengkulu Province, how the hajj quota management process is carried out, the challenges faced, and the form of effectiveness that has been achieved. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of three structural officials from the Bengkulu Province Ministry of Religion Regional Office, as well as two Hajj pilgrims. The results of the study indicate that regular hajj quota management involves a series of structured processes, starting from central government policies and regulations, a district/city-based quota distribution system referring to SISKOHAT data, and the active role of the Ministry of Religious Affairs Regional Office as a technical implementer. The challenges faced include the length of the waiting list, limited quotas, delays in departure by pilgrims, and difficulties in updating and contacting old pilgrim data. However, the management of the hajj quota in Bengkulu Province is generally considered effective, as evidenced by the high level of quota utilization, a smooth registration process, and a transparent and fair waiting list system. This study recommends the need to increase the updating of pilgrim data, strengthen public education, and strategic efforts to increase the national quota as a response to increasing public demand.

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Sidik Amirullah

Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu,

Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa, Kota Bengkulu, Bengkulu, 38382

Email: sidikamirullah@mail.uinfasbengkulu.ac.id

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang memiliki kemampuan fisik dan finansial. Selain memiliki dimensi spiritual, ibadah haji juga merupakan wujud pengabdian kepada Allah SWT, sebagaimana difirmankan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97: "Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana" (Kementerian Agama RI, 2019). Bagi Indonesia, yang merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang terstruktur, transparan, dan akuntabel, khususnya terkait pengelolaan kuota haji yang terbatas setiap tahunnya.

Kuota haji Indonesia ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi berdasarkan ketentuan Organisasi Konferensi Islam (OKI) sebesar 1 per 1.000 penduduk Muslim (Marliza, 2024; Japeri, 2017). Keterbatasan kuota ini menyebabkan terjadinya daftar tunggu (*waiting list*) yang panjang, bahkan dapat mencapai puluhan tahun di beberapa provinsi, termasuk di Bengkulu (Fadhilla dkk., 2021). Sistem pengelolaan kuota yang efektif menjadi kunci dalam menjaga keadilan dan pemerataan kesempatan bagi calon jemaah. Menurut Hidayat (2021), kebijakan pembagian kuota haji dilakukan secara berjenjang mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, dengan prinsip proporsionalitas berdasarkan jumlah penduduk Muslim dan panjang masa tunggu.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas topik serupa, seperti Defizon (2020) yang meneliti optimalisasi pengisian kuota haji reguler di Provinsi Riau, Marliza (2024) yang menyoroti efisiensi sistem pendaftaran di Jawa Barat, serta Azhari (2022) yang membahas problematika *waiting list* di Banda Aceh. Hasil-hasil tersebut menunjukkan pentingnya aspek kebijakan, teknologi informasi, dan koordinasi lintas sektor dalam pengelolaan kuota haji. Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji secara komprehensif efektivitas pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu, khususnya dengan mempertimbangkan karakteristik lokal, ketimpangan masa tunggu antar kabupaten/kota, serta strategi implementasi kebijakan di lapangan. Di sinilah letak *gap penelitian* yang ingin diisi, yaitu memberikan analisis mendalam mengenai efektivitas pengelolaan kuota haji reguler di Bengkulu dengan memadukan perspektif kebijakan, tata kelola pelayanan publik, dan praktik operasional.

Secara teoretis, penelitian ini berlandaskan konsep manajemen pelayanan publik yang menekankan pada prinsip efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas (Mulyasa, 2011; Usman, 2022). Efektivitas birokrasi menurut Steers (1985) dan Siagian (2002) tercermin dari kemampuan instansi pemerintah mencapai tujuan dengan pemanfaatan optimal sumber daya yang tersedia, sementara prinsip *good governance* menggarisbawahi pentingnya transparansi, partisipasi publik, dan supremasi hukum dalam pengambilan keputusan. Ketiga kerangka teori ini saling terkait dan relevan dalam mengkaji pengelolaan kuota haji, karena keberhasilan manajemen kuota bergantung pada sinergi kebijakan yang tepat, mekanisme distribusi yang adil, serta pengawasan yang ketat berbasis sistem informasi.

Secara praktis, penelitian ini signifikan karena hasilnya dapat menjadi masukan langsung bagi Kementerian Agama, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan haji di Bengkulu. Kebaruan penelitian (*novelty*) terletak pada dua aspek: pertama, pendekatan analisis yang menggabungkan perspektif regulasi nasional, praktik birokrasi daerah, dan persepsi pengguna layanan; kedua, pemanfaatan data primer dari wawancara mendalam dengan pejabat kunci dan jemaah haji, dipadukan dengan data sekunder resmi SISKOHAT untuk memetakan efektivitas secara holistik. Metodologi ini memungkinkan penelusuran faktor-faktor keberhasilan sekaligus hambatan dalam pengelolaan kuota di tingkat provinsi.

Dengan demikian, teori manajemen pelayanan publik, efektivitas birokrasi, dan *good governance* menjadi landasan utama dalam membangun kerangka pemikiran penelitian ini. Sinergi konsep tersebut memberikan panduan analitis untuk menilai sejauh mana pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu memenuhi standar pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan. Kerangka ini pula yang digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti.

KAJIAN TEORI

Efektivitas

Secara etimologis, kata “efektivitas” berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau menghasilkan hasil yang diinginkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas diartikan sebagai kemampuan dalam menghasilkan efek atau hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Menurut Steers, efektivitas adalah sejauh mana suatu sistem mampu mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya dan sarana yang tersedia, tanpa memberikan tekanan berlebihan terhadap pelaksanaan tugas. Gibson menambahkan bahwa efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan usaha bersama, yang ditentukan oleh pengorbanan yang dilakukan dalam proses pencapaiannya (Gibson, 2001).

Sementara itu, Sondang P. Siagian menjelaskan bahwa efektivitas mencerminkan keberhasilan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara sadar dan terencana, guna menghasilkan sejumlah output tertentu sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan (Sondang, 2002). Dengan demikian, efektivitas menjadi indikator utama dalam mengukur sejauh mana suatu kegiatan, kebijakan, atau sistem berjalan sesuai dengan perencanaan awal.

Indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian meliputi: (1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) perumusan kebijakan yang mantap, (4) perencanaan yang matang, (5) penyusunan program yang tepat, (6) tersedianya sarana dan prasarana, (7) pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta (8) sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik (Setiawan dkk, 2022).

Pengelolaan

Pengelolaan pada dasarnya berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur, mengelola, dan mengendalikan. Dalam praktik sehari-hari, pengelolaan bisa dipahami sebagai upaya manusia untuk menata sumber daya yang dimilikinya agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik. Usman (2022) menyebut pengelolaan sebagai proses mengorganisasi dan mengoordinasikan sumber daya, baik manusia maupun non-manusia, agar digunakan secara efisien dan efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Sapre yang menekankan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan untuk memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal demi mencapai tujuan bersama.

George R. Terry memandang manajemen sebagai suatu proses yang khas, yang terdiri dari empat langkah penting. Pertama, perencanaan (*planning*), yaitu menentukan tujuan dan strategi untuk mencapainya. Kedua, pengorganisasian (*organizing*), yakni mengatur struktur organisasi, pembagian tugas, dan wewenang. Ketiga, penggerakan (*actuating*), yaitu menginspirasi dan mendorong orang-orang agar bekerja sesuai dengan target. Terakhir, pengawasan (*controlling*), yaitu memastikan pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai rencana melalui pemantauan yang berkesinambungan.

Dalam penelitian ini, pengelolaan tidak hanya dimaknai secara teoretis, tetapi juga diwujudkan dalam praktik nyata. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, misalnya, berperan mengatur alokasi kuota haji reguler agar prosesnya berjalan adil, transparan, dan efisien. Artinya, pengelolaan bukan sekadar kegiatan administratif, tetapi juga mencakup komunikasi yang baik dan keterlibatan manusia di dalamnya, sehingga tujuan bersama dapat tercapai dengan rasa keadilan dan tanggung jawab.

Kinerja

Kinerja pada dasarnya bukan hanya sekadar angka atau laporan, melainkan cerminan dari usaha, tanggung jawab, dan dedikasi seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan organisasi. Ia menggambarkan seberapa baik pegawai maupun instansi menjalankan perannya dalam kurun waktu tertentu, dan dinilai melalui indikator yang relevan dengan arah yang ingin dicapai bersama (Koesomowidjojo, 2017). Dalam praktiknya, kinerja organisasi dapat dilihat dari dua sisi: kinerja individu yang mencerminkan kontribusi setiap pegawai, serta kinerja kolektif yang menampilkan hasil kerja seluruh unit atau lembaga.

Agar penilaian lebih adil dan terukur, digunakan *Key Performance Indicator* (KPI), yakni ukuran-ukuran kunci yang disusun berdasarkan sasaran strategis organisasi (Budiarto, 2017). Melalui KPI, aktivitas sehari-hari dapat diselaraskan dengan visi dan misi, tren pencapaian bisa dipantau, titik lemah dapat diidentifikasi, dan perbaikan dilakukan demi menghadirkan layanan yang lebih baik.

Dalam pengelolaan kuota haji, kinerja tidak hanya bermakna terpenuhinya angka-angka administratif. Lebih dari itu, kinerja nyata terasa ketika kuota haji dapat terisi dengan adil, pelayanan berlangsung tepat waktu, keluhan masyarakat dapat ditangani dengan cepat, dan proses distribusi kuota dilakukan secara transparan. Di sinilah kinerja menjadi pengalaman langsung bagi jamaah: apakah mereka merasa dilayani dengan baik, diperlakukan dengan adil, dan diberi kejelasan dalam setiap tahap proses. Dengan demikian, kinerja bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga tentang menghadirkan rasa percaya, keadilan, dan ketenangan bagi masyarakat yang menaruh harapan besar pada layanan publik tersebut.

Kuota Haji

Setiap negara memiliki jatah kuota haji yang ditentukan oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI), yakni sebesar satu per seribu dari total jumlah penduduk muslim (Japeri, 2017). Di Indonesia, kuota tersebut dibagi ke dalam tiga tingkatan, yaitu kuota nasional, kuota provinsi, dan kuota kabupaten/kota. Pembagian ini ditetapkan oleh Menteri Agama dengan mempertimbangkan jumlah penduduk muslim serta lama masa tunggu jemaah di tiap daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2018. Selanjutnya, Gubernur bertugas mendistribusikan kuota ke kabupaten dan kota dengan berpegang pada prinsip keadilan dan proporsionalitas, agar setiap daerah memiliki kesempatan yang seimbang.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan tantangan yang tidak sederhana. Di Provinsi Bengkulu, misalnya, kuota haji reguler yang tersedia hanya sekitar 1.636 orang setiap tahunnya. Sementara itu, jumlah pendaftar telah menembus lebih dari 35.000 orang. Kondisi ini menyebabkan masa tunggu rata-rata mencapai 23 tahun, bahkan di beberapa wilayah bisa sampai 34 tahun. Artinya, banyak calon jemaah yang harus menunggu puluhan tahun untuk mewujudkan niat sucinya. Situasi ini menggambarkan betapa berharganya sebuah kursi keberangkatan haji, bukan hanya sebagai angka dalam data administrasi, tetapi juga sebagai harapan spiritual yang terjaga sabar oleh ribuan umat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian kualitatif mampu menggali makna dan memahami fenomena dari perspektif subjek penelitian (Moleong, 2017), serta sesuai untuk meneliti objek yang bersifat alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2010). Pendekatan ini relevan karena fokus penelitian adalah mendeskripsikan proses pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu melalui pengamatan langsung dan interaksi intensif dengan pihak-pihak yang terlibat. Lokasi penelitian adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Jalan Basuki Rahmat No. 10, Kota Bengkulu, yang merupakan pusat administrasi dan operasional pengelolaan haji di tingkat provinsi. Penelitian dilakukan selama dua bulan, yaitu Februari-Maret 2025, mencakup tahap pengumpulan data, analisis, dan validasi temuan.

Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dengan kriteria: (1) terlibat langsung dalam pengelolaan kuota haji, (2) memahami regulasi dan praktik teknis, dan (3) mampu memberikan informasi faktual berdasarkan pengalaman. Informan terdiri atas Intihsan selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang berperan dalam penetapan kebijakan dan pengawasan teknis; Allazi selaku Ketua Tim Pendataan dan Dokumen Haji Reguler yang mengelola data kuota dan verifikasi administrasi; Muhammad Rusydi selaku Fungsional Umum Penyusun Dokumen Haji Reguler yang bertugas pada pelaksanaan teknis pendataan dan pelayanan administrasi; serta dua orang jemaah haji, yaitu Samsul Bahri (keberangkatan 2018) dan Ahmad Hairudin (keberangkatan 2022) yang memberikan perspektif sebagai penerima layanan dan menilai proses administrasi pra-pasca keberangkatan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, dan dokumentasi kegiatan pengelolaan kuota; serta data sekunder berupa dokumen resmi seperti daftar pendaftar haji, kebijakan pembagian kuota, struktur organisasi penyelenggara haji, dan regulasi terkait, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2018. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk memahami alur kerja pengelolaan kuota, wawancara untuk memperoleh informasi terperinci terkait prosedur dan tantangan, serta dokumentasi untuk memperoleh bukti pendukung seperti surat keputusan, data kuota, dan arsip kegiatan.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles & Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu penataan informasi dalam bentuk narasi deskriptif yang memudahkan peneliti memahami pola dan hubungan. Ketiga, penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu perumusan temuan berdasarkan pola yang muncul, dengan verifikasi

berkelanjutan selama proses penelitian. Model ini dipilih karena memberikan kerangka kerja yang sistematis dan memungkinkan peneliti membedakan secara tegas antara faktor-faktor yang mendukung efektivitas pengelolaan dan tantangan yang dihadapi, sehingga menghindari tumpang tindih pembahasan pada bagian hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Pengelolaan Kuota Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Pengelolaan kuota haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) Provinsi Bengkulu berawal dari mekanisme nasional yang diatur pemerintah. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu menjelaskan bahwa prosesnya dimulai dari usulan Pemerintah Republik Indonesia kepada Kerajaan Arab Saudi untuk memperoleh kuota haji tahun berjalan. Setelah Kerajaan Arab Saudi menetapkan alokasi kuota sesuai aturan, pemerintah Indonesia menerima dan membaginya ke seluruh provinsi. Pertimbangan utama dalam pembagian ini, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, adalah jumlah penduduk Muslim di masing-masing provinsi dan jumlah daftar tunggu jamaah haji. "Kebijakan penetapan kuota didasarkan pada dua pertimbangan utama: jumlah penduduk Muslim dan banyaknya waiting list di setiap provinsi," ungkapnya.

Fungsional Umum Penyusun Dokumen Haji Reguler Kanwil Kemenag Bengkulu menambahkan bahwa kuota nasional yang diterima Indonesia mencapai 221.000 jamaah, yang dibagi menjadi kuota haji reguler dan kuota haji khusus. Untuk kuota reguler, pembagian dari pemerintah pusat ke provinsi menggunakan perbandingan jumlah penduduk Muslim, "Kalau dulu rumusnya 1.000 banding 1, jadi kalau jumlah umat Muslim di provinsi sekian ribu, itulah kuotanya," ujarnya. Selanjutnya, gubernur berwenang membagi kuota provinsi tersebut ke kabupaten/kota. Mekanisme ini bertujuan menjaga pemerataan dan keadilan sehingga daerah dengan jumlah penduduk lebih sedikit tidak kebagian terlalu kecil atau sebaliknya.

Di Bengkulu, sistem pembagian kuota yang digunakan adalah sistem kuota kabupaten/kota. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjelaskan bahwa penetapan kuota kabupaten/kota dilakukan oleh gubernur berdasarkan jumlah penduduk Muslim yang tercatat di SISKOHAT serta usulan dari Kanwil Kemenag. Misalnya, Kota Bengkulu memperoleh kuota lebih besar karena jumlah penduduk Muslimnya tinggi, sedangkan Kabupaten Lebong mendapat kuota lebih kecil. Ketua Tim Pengelolaan Dokumen Haji Reguler menegaskan bahwa formula yang digunakan tetap "satu kuota untuk setiap seribu umat Muslim", dan keputusan gubernur tidak didasarkan pada keinginan pribadi melainkan ketentuan resmi.

Proses distribusi kuota kepada jamaah dilakukan setelah kuota kabupaten/kota ditetapkan. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjelaskan bahwa data jamaah yang berhak berangkat sudah tercatat di SISKOHAT. "Normalnya, setelah ditetapkan, kuota disampaikan ke masing-masing Kemenag kabupaten/kota, lalu diteruskan ke jamaah untuk penyelesaian dokumen, pemeriksaan kesehatan, pelunasan, dan persiapan keberangkatan," jelasnya. Fungsional Umum menambahkan bahwa proses ini berada di bawah Subdirektorat Pendaftaran dan Pembatalan Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama Pusat, yang setiap tahun mengeluarkan daftar nama jamaah haji untuk keberangkatan sesuai tahun Hijriah berjalan. Prosedur ini sistematis dan mengikuti urutan antrian tanpa peluang manipulasi.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, Kanwil Kemenag Bengkulu memiliki peran strategis sebagai regulator dan pelaksana teknis sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyebut Kemenag sebagai "lini sektor utama" yang bekerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait. Fungsional Umum menjelaskan koordinasi dilakukan dengan Imigrasi Kemenkumham untuk dokumen perjalanan, Dinas Perhubungan dan pihak bandara untuk transportasi, Kementerian Kesehatan melalui KKP untuk layanan kesehatan, serta pemerintah kabupaten/kota untuk kelancaran pemberangkatan jamaah. "Kementerian Agama memegang tanggung jawab penuh dalam pelaksanaan ibadah haji karena itu merupakan salah satu tugas pokok kami," tegasnya.

Tantangan dalam Pengelolaan Kuota Haji Reguler

Dalam proses pengelolaan kuota haji reguler oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, ditemukan sejumlah tantangan signifikan yang memengaruhi kelancaran dan efektivitas pelaksanaan di lapangan. Tantangan pertama yang paling dominan adalah panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) calon jemaah haji. Jumlah pendaftar haji terus meningkat setiap tahun, sedangkan kuota nasional yang diberikan Pemerintah Arab Saudi kepada Indonesia bersifat tetap dan terbatas. Pada Januari 2025, jumlah pendaftar haji reguler di Provinsi Bengkulu mencapai 35.612 orang, sementara kuota tahunan hanya sekitar 1.534 jemaah. Ketimpangan ini menghasilkan masa tunggu yang sangat panjang dan tidak merata antar kabupaten/kota; misalnya di Kota Bengkulu, estimasi masa tunggu mencapai 34 tahun, sedangkan di Kabupaten Kaur hanya sekitar 15 tahun. Perbedaan ini menimbulkan persepsi ketidakadilan di kalangan masyarakat, terutama di daerah dengan antrian lebih panjang.

Tantangan kedua adalah keterbatasan kuota haji yang diterima dari pusat, yang tidak mampu mengimbangi tingginya animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Walaupun permohonan penambahan kuota secara rutin diajukan ke pusat, hasilnya tetap bergantung pada keputusan pemerintah pusat dan kebijakan Pemerintah Arab Saudi. Oleh karena itu, keterbatasan kuota ini bukan hanya menjadi masalah administratif, melainkan juga masalah struktural yang memerlukan kebijakan diplomatik dan lintas sektor.

Tantangan ketiga adalah penundaan dan pembatalan keberangkatan oleh jemaah yang sudah masuk kuota. Beberapa calon jemaah tidak dapat melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) tepat waktu karena alasan ekonomi, kesehatan, atau urusan pribadi. Hal ini menyebabkan terjadinya kekosongan pada kuota yang telah dialokasikan. Untuk mengatasi hal ini, sistem SSKOHAT memang telah menyediakan mekanisme pelimpahan porsi secara otomatis kepada calon jemaah berikutnya. Namun demikian, dalam praktiknya, pelimpahan ini terkadang menghadapi hambatan administratif seperti kelengkapan dokumen atau keterlambatan respons dari jemaah pengganti. Akibatnya, kuota yang tersedia tidak selalu dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam waktu yang sempit.

Tantangan keempat yang cukup krusial adalah kesulitan dalam melakukan verifikasi dan komunikasi dengan jemaah lama. Banyak calon jemaah yang telah mendaftar sejak 10 hingga 20 tahun lalu dan tidak memperbarui data mereka, baik alamat tempat tinggal, nomor telepon, atau kondisi administrasi lainnya. Ketika nama mereka muncul sebagai calon jemaah yang berangkat pada tahun berjalan, petugas sering kesulitan menghubungi dan memverifikasi kesiapan mereka. Bahkan, ada kasus di mana jemaah telah pindah domisili tanpa melaporkan ke Kemenag kabupaten/kota. Masalah ini menghambat proses penyerahan dokumen, pelunasan, dan pembinaan pra-haji.

Tantangan kelima menyangkut aspek sosial dan ekspektasi masyarakat. Banyak calon jemaah dan keluarga mereka tidak memahami sistem *waiting list* dan alur pendaftaran dengan baik. Sebagian besar berharap dapat segera berangkat, tanpa memahami bahwa kuota yang ada harus dibagi proporsional dan berdasarkan urutan pendaftaran. Minimnya literasi haji ini sering menimbulkan keluhan, kesalahpahaman, hingga tekanan sosial terhadap petugas Kemenag, terutama ketika menghadapi permintaan percepatan keberangkatan atau perubahan data porsi.

Di sisi internal kelembagaan, tantangan juga datang dari keterbatasan sumber daya manusia dan volume pekerjaan yang tinggi. Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu harus menangani ribuan data pendaftar, pelimpahan kuota, dan koordinasi dengan berbagai instansi lain setiap musim haji. Tanpa dukungan SDM yang memadai dan pelatihan teknis yang rutin, beban administrasi ini dapat menurunkan kualitas layanan.

Dengan demikian, tantangan pengelolaan kuota haji reguler di Bengkulu meliputi aspek kuantitatif, seperti panjang daftar tunggu dan keterbatasan kuota, serta aspek kualitatif, seperti penundaan pelunasan, kendala komunikasi dengan jemaah lama, literasi masyarakat, hingga kesiapan internal lembaga. Tantangan-tantangan ini menjadi faktor yang perlu diperhatikan secara serius untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kuota haji secara berkelanjutan dan merata di seluruh wilayah provinsi.

Efektivitas Pengelolaan Kuota Haji Reguler

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan sejumlah informan kunci, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan kuota haji reguler oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah berjalan secara efektif, khususnya pada aspek teknis operasional dan implementasi lapangan. Efektivitas ini ditunjukkan melalui berbagai indikator, baik dari sisi capaian target kuota, efisiensi pelayanan, maupun transparansi sistem distribusi kuota kepada masyarakat. Salah satu indikator utama efektivitas adalah terpenuhinya kuota haji secara maksimal selama tiga tahun terakhir (2022–2024), yang berarti tidak terdapat kursi kosong akibat kegagalan manajemen atau pembatalan yang tidak tertangani. Sistem pelimpahan otomatis yang dioperasikan melalui SISKOHAT memungkinkan pengalihan nomor porsi secara cepat kepada jemaah berikutnya apabila terdapat penundaan pelunasan atau pembatalan keberangkatan. Hal ini meminimalkan risiko pemborosan kuota dan menjamin efisiensi penggunaan jatah yang telah diberikan oleh pemerintah pusat.

Efektivitas juga tercermin dalam kemudahan proses pendaftaran jemaah haji reguler. Berdasarkan informasi dari petugas penyusun dokumen haji reguler, proses pendaftaran saat ini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam jika seluruh syarat administratif terpenuhi, termasuk fotokopi identitas, rekening bank, surat keterangan sehat, dan pas foto. Data yang masuk ke sistem akan segera menghasilkan nomor porsi, dan estimasi masa tunggu akan diberitahukan kepada calon jemaah secara terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital telah mempercepat prosedur dan mengurangi potensi antrean manual yang sebelumnya sering terjadi. Di sisi lain, transparansi sistem antrian (waiting list) juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Saat ini, jemaah dapat mengetahui estimasi tahun keberangkatan mereka sejak awal pendaftaran, dan jadwal tersebut relatif tidak berubah kecuali jika terjadi penundaan dari pihak jemaah sendiri. Informasi ini membantu mengatur ekspektasi masyarakat dan mencegah terjadinya kesalahpahaman mengenai giliran keberangkatan.

Efektivitas pengelolaan kuota juga ditunjukkan dari kerja sama lintas sektor yang solid antara Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dengan instansi terkait seperti Kemenag kabupaten/kota, dinas kesehatan, pihak imigrasi, perbankan, serta biro perjalanan. Koordinasi yang terjalin baik memungkinkan pelaksanaan tugas berjalan sistematis, seperti dalam proses verifikasi dokumen, pelunasan biaya haji, dan pemeriksaan kesehatan jemaah. Bahkan, dalam beberapa tahun terakhir, pembinaan manasik haji juga dilakukan lebih terorganisir melalui sinergi dengan pemda dan ormas Islam, sebagai bagian dari pembekalan sebelum keberangkatan. Selain itu, sistem pelaporan dan evaluasi rutin dari pusat kepada daerah mendorong peningkatan kinerja dan akuntabilitas penyelenggaraan haji di tingkat wilayah.

Dari sisi pengendalian internal, efektivitas juga terlihat dalam pengawasan terhadap potensi penyimpangan data atau manipulasi nomor urut. Semua pendaftaran dan pemrosesan kuota dilakukan melalui sistem terintegrasi dan tidak bisa diakses secara sembarangan oleh petugas. Hal ini menjamin prinsip keadilan dan mencegah terjadinya praktik penyisipan jemaah di luar sistem resmi. Sementara dari perspektif pengguna layanan, jemaah haji yang diwawancarai pada tahun 2018 dan 2022 menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan pendaftaran dan pembinaan yang mereka terima sebelum berangkat ke Tanah Suci. Mereka menilai prosesnya teratur, informatif, dan dapat diakses dengan baik di tingkat kabupaten/kota.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kuota haji reguler oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah mencapai tingkat efektivitas yang tinggi. Hal ini tidak hanya terlihat dari terpenuhinya kuota dan kelancaran teknis, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam beradaptasi dengan tantangan serta membangun pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Namun demikian, efektivitas ini tetap harus dijaga dan ditingkatkan, mengingat tantangan ke depan akan semakin kompleks, terutama terkait dinamika kebijakan pusat, pertumbuhan jumlah pendaftar, dan tuntutan pelayanan yang terus berkembang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Pertama adalah kebijakan

pemerintah pusat, yang menetapkan kuota nasional berdasarkan jumlah penduduk Muslim dan panjang daftar tunggu, dan selanjutnya mendistribusikannya ke provinsi dan kabupaten/kota dengan dasar hukum yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan Keputusan Menteri Agama. Kebijakan ini menjadi fondasi utama bagi pemerintah daerah dalam menyusun dan menjalankan sistem pembagian kuota. Kedua, sistem pembagian kuota di Provinsi Bengkulu menggunakan pendekatan kabupaten/kota, yang menekankan prinsip keadilan berdasarkan jumlah penduduk Muslim. Gubernur menetapkan kuota daerah dengan mengacu pada data dari Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sehingga proses pembagian menjadi lebih objektif dan terukur. Ketiga, peran strategis Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu juga sangat menentukan. Kanwil tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pengendali kebijakan dan penghubung antarinstansi. Koordinasi antara Kanwil dengan instansi lain seperti Dinas Kesehatan, Imigrasi, Pemerintah Daerah, dan pihak perbankan turut memastikan kelancaran tahapan pendaftaran, validasi data, pelunasan biaya, dan pemberangkatan. Faktor keempat yang turut berpengaruh adalah komunikasi yang efektif, baik antara institusi maupun kepada masyarakat. Sosialisasi terkait jadwal, biaya, dan estimasi keberangkatan menjadi penting agar calon jemaah memahami prosedur dan tidak memiliki harapan yang keliru.

Meski telah berjalan cukup baik, pengelolaan kuota haji di Provinsi Bengkulu tetap menghadapi berbagai tantangan yang tidak sederhana. Salah satu tantangan terbesar adalah panjangnya masa tunggu (waiting list), yang bisa mencapai puluhan tahun di daerah tertentu seperti Kota Bengkulu. Perbedaan masa tunggu antar kabupaten/kota ini menimbulkan persepsi ketidakadilan di tengah masyarakat. Selain itu, kuota yang terbatas dan tidak sebanding dengan animo masyarakat menyebabkan daftar tunggu semakin panjang setiap tahun. Permintaan akan ibadah haji tinggi, namun kapasitas terbatas. Tantangan berikutnya adalah adanya jemaah yang menunda keberangkatan karena alasan ekonomi, kesehatan, atau keperluan pribadi. Situasi ini menyebabkan kekosongan kuota yang harus segera diisi ulang agar tidak terbuang sia-sia. Meskipun sistem pelimpahan otomatis melalui SISKOHAT sudah diterapkan, tetap diperlukan ketelitian dalam memverifikasi kesiapan jemaah pengganti. Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah kesulitan menghubungi jemaah yang telah mendaftar sejak lama. Dengan masa tunggu yang panjang, seringkali informasi kontak sudah tidak aktif, atau jemaah telah berpindah domisili tanpa melapor. Hal ini memperlambat proses pemberitahuan dan penjadwalan ulang.

Kendati berbagai tantangan tersebut masih ditemukan, pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu secara umum dinilai telah berjalan efektif. Hal ini dibuktikan melalui tingkat pemenuhan kuota yang tinggi selama tiga tahun terakhir (2022-2024). Seluruh kuota yang dialokasikan mampu dimanfaatkan secara maksimal tanpa sisa, berkat kerja sama yang solid antara Kanwil Kemenag, Kemenag kabupaten/kota, serta dukungan sistem informasi yang handal. Proses pendaftaran juga dinilai cepat dan efisien. Calon jemaah dapat menyelesaikan seluruh tahapan pendaftaran dalam waktu singkat, selama berkas administrasi lengkap. Petugas memberikan layanan yang jelas, ramah, dan informatif, sehingga calon jemaah merasa puas. Sistem antrean atau waiting list juga dinilai transparan dan adil oleh para pendaftar. Informasi mengenai estimasi masa tunggu disampaikan sejak awal, dan jarang terjadi perubahan mendadak terhadap jadwal keberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem distribusi dan pelayanan berbasis nomor porsi berjalan dengan konsisten. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan kuota haji reguler di Provinsi Bengkulu tidak hanya dilihat dari pencapaian angka, tetapi juga dari kualitas layanan, kejelasan informasi, koordinasi antarlembaga, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Ke depan, untuk menjaga dan meningkatkan efektivitas ini, perlu terus dilakukan penguatan sistem informasi, pembaruan data jemaah secara berkala, edukasi publik yang berkelanjutan, serta diplomasi aktif dalam mengupayakan penambahan kuota di tingkat nasional.

PENUTUP

Pelolaan kuota haji di Provinsi Bengkulu dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah pusat terkait alokasi dan pembagian kuota, serta sistem pembagian kuota yang diterapkan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik sebagai regulator maupun pelaksana teknis, serta dalam melakukan

koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Tantangan utama dalam pengelolaan kuota haji adalah panjangnya daftar tunggu, keterbatasan kuota, jamaah yang menunda keberangkatan, dan kesulitan dalam menghubungi jamaah yang terdaftar. Secara umum, pengelolaan kuota haji di Provinsi Bengkulu dapat dinilai efektif, yang ditunjukkan dengan terpenuhinya kuota haji dalam beberapa tahun terakhir, proses pendaftaran yang lancar, dan transparansi sistem waiting list.

REFERENSI

- Allazi, 'Ketua TIM Pendataan Dan Dokumen Haji Reguler Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu' (Wawancara 17 Februari 2025)
- Alma, H. Buchari, *Pengantar Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Azhari, Indah Maulida, 'Problematisasi Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kota Banda Aceh', 2022
- Bahri, Samsul, 'Jamaah Haji Provinsi Bengkulu 2018' (Wawancara 6 Maret 2025)
- Bengkulu, SISKOHAT Kanwil Kemenag Provinsi, 'Data Dan Perkembangan Jamaah Haji Provinsi Bengkulu' (Bengkulu: SISKOHAT, 2025)
- Budiarto, A.S., *KPI: Key Performance Indicator* (Jakarta: Huta Publisher, 2017)
- Defizon, 'Efektivitas Perencanaan Terhadap Optimalisasi Pengisian Kuota Haji Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau', 2020
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008)
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)
- Gibson JL JM Invincevich, JH Donnelly, *Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2001)
- Hairudin, Ahmad, 'Jamaah Haji Provinsi 2022' (Wawancara 4 Maret 2025)
- Hartono, Bambang, *Informasi Manajemen Berbasis Komputer, Jakarta. Rineka Cipta* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- Hidayat, T, 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penetapan Kuota Jamaah Haji Reguler (Study Kasus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau)', 1 (2021)
- Intihan, 'Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu' (Wawancara 25 Februari 2025)
- Japeri, 'Pengaruh Kuota Terhadap Daftar Tunggu Naik Haji Di Kota Padang', JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam), 2.1 (2017), 111-20
- Kemenag.go.id, 'Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu', 1 Mei, 2023 <<https://bengkulu.kemenag.go.id/page/sejarah-singkat-kantor-wilayah-kementerian-agama-provinsi-bengkulu>>
- — —, 'Visi Dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu', 1 Mei, 2023 <<https://bengkulu.kemenag.go.id/page/visi-dan-misi-kanwil-kementerian-agama-provinsi-bengkulu>>
- Kementerian Agama RI, 'Permenag No. 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler', 2018, 1-31
- Koesomowidjojo, S R, *Panduan Praktis Menyusun KPI* (Jakarta: RAIH ASA SUKSES, 2017)
- Mahi, M, Hikmat, *Metodologi Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra Edisi Pertama* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)
- Marliza, 'Menuju Haji Yang Efisien Dan Berkeadilan: Optimalisasi Sistem Pendaftaran Dan Pengelolaan Waiting List Jamaah Haji Di Jawa Barat', *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, 2.3 (2024)
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, PT. Gelora Aksara Pratama, Edisi kedua (Yogyakarta: Erlangga, 2009), ii
- Mulkin, Fadhilla, La Angga, and Sabri Fataruba, 'Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Lebih Kepada Jamaah Haji', *Jurnal Ilmu Hukum*, 1.7 (2021), 708-21

- Mulyasa E, *Manajemen Berbasis Sekolah: Sasaran, Strategi Dan Implementasi*, Cetakan 6 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011)
- Nandavita, Alva Yenica, and Ahmad Noor Islahuddin, 'Pengaruh Antrian Haji Terhadap Minat Masyarakat Melaksanakan Ibadah Haji Di Kota Metro', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1.2 (2022), 99
- Padila, Nur, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jamaah Waiting List Mengundurkan Diri Di Kementerian Agama Kota Bengkulu (Skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu)', 2022
- Pandoyono dan Sofyan, Muhammad, *Metodologi Penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi, Rake Sarasin* (Palembang: Cv. Amanah, 2017)
- RI, Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Edisi 2019 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Rusydi, Muhammad, 'Fungsional Umum Penyusun Dokumen Haji Reguler Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu' (Wawancara 25 Februari 2025)
- Sangaji, E. Mamang, Sopiah, *Metodologi Pendidikan: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010)
- Setiawan, Daniel, R.madhakomala, and Ucu Cahyana, *Model Strategi Meningkatkan Efektivitas Kemampuan Militer* (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2022)
- Siswanto, Bedjo, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi aksara, 2021)
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002)
- Steers, M R, *Efektivitas Organisasi (Translatio)*, Jakarta: Erlangga (Jakarta: Air Langga, 1985)
- Sugiyono, Djoko, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Terry, George. R., *The Principles Of Management, Third Edition* (Bandung: Gelora Massa, 1996)
- Tika, Pabundu, *Metode Research Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Usman Husaini, *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan Edisi 4* (Jakarta: Bumi aksara, 2022)