

**SISTEM KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN
AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI SUMATERA UTARA**

DISERTASI

Oleh:
FARHAN INDRA
NIM: 4004193011

PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

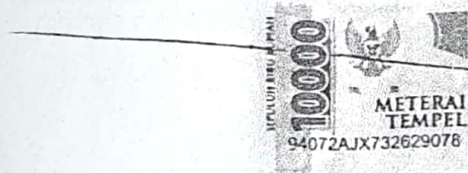
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhan Indra
NIM : 4004193011
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Disertasi : Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Memperkuat Layanan Haji Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Adapun pendapat dan tulisan orang lain dikutip sesuai dengan aturan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam disertasi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Medan, April 2022
Yang membuat pernyataan,



Farhan Indra

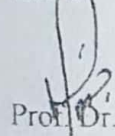
PENGESAHAN

Disertasi berjudul **SISTEM KOMUNIKASI KEBLIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI SUMATERA UTARA**, an. Farhan Indra, Nim. 4004193011 Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan telah diujikan dalam ujian Sidang Tertutup (Pendahuluan) Disertasi pada tanggal, 25 Mei 2022.

Disertasi ini telah diperbaiki dan diterima untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Terbuka/ Promosi Doktor.

Medan, Agustus 2022
Panitia Sidang Tertutup Disertasi

Ketia



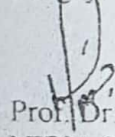
Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 20110462201

Sekretaris

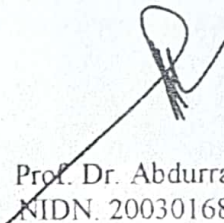


Dr. Khatibah, MA
NIDN. 2004027504

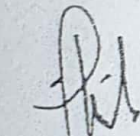
Penguji



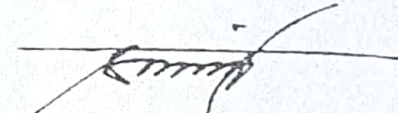
Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 2011046201



Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd
NIDN. 2003016802



Prof. Dr. Syukur Kholil, MA
NIDN. 2009026401

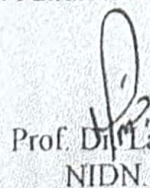


Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA
NIDN. 2008086903



Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS
NIDN. 0010085807

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 2011046201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

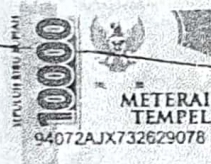
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Farhan Indra
NIM : 4004193011
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Disertasi : Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Memperkuat Layanan Haji Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Adapun pendapat dan tulisan orang lain dikutip sesuai dengan aturan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam disertasi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Medan, April 2022
Yang membuat pernyataan,




Farhan Indra

PENGESAHAN

Disertasi berjudul **SISTEM KOMUNIKASI KEBLIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI SUMATERA UTARA**, an. Farhan Indra, Nim. 4004193011 Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan telah diujikan dalam ujian Sidang Tertutup (Pendahuluan) Disertasi pada tanggal, 25 Mei 2022.

Disertasi ini telah diperbaiki dan diterima untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Terbuka/ Promosi Doktor.

Medan, Agustus 2022
Panitia Sidang Tertutup Disertasi

Ketua

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 20110462201

Sekretaris

Dr. Khatibah, MA
NIDN. 2004027504

Penguji

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 2011046201

Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd
NIDN. 2003016802

Prof. Dr. Syukur Kholil, MA
NIDN. 2009026401

Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA
NIDN. 2008086903

Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS
NIDN. 0010085807

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 2011046201

PERSETUJUAN

Disertasi Berjudul

**SISTEM KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN
AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI SUMATERA UTARA**

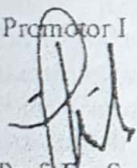
Oleh:

FARHAN INDRA
NIM. 4004193011

Dapat disetujui dan disahkan untuk diujikan pada Sidang Promosi Doktor
Guna memperoleh gelar Doktor (Dr) pada program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

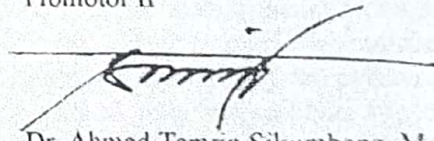
Medan, Agustus 2022

Promotor I



Prof. Dr. Syukur Kholil, MA
NIDN. 2009026401

Promotor II



Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA
NIDN. 2008086903



**SISTEM KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK
KEMENTERIAN AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI
DI SUMATERA UTARA**

Farhan Indra

NIM : 4004193011
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 28 Agustus 1965
Nama Orang Tua : Ayah : Drs. H. A. Thaib El Rawy (alm)
Ibu : Hj. Asiah Sulaiman
IPK : -
Yudisium : -
Promotor : 1. Prof. Dr. Syukur Kholil, MA
2. Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk menganalisis sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jemaah haji di Sumatera Utara.

Penelitian kualitatif ini dilakukan guna memperoleh deskripsi secara mendalam, melalui wawancara, studi dokumen, dan observasi. Wawancara secara *purposive* terhadap Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan 5 orang seksi di bidang tersebut, serta 3 orang lagi yang masing-masing 1 orang dari IPHI, dan 2 KBIHU di Sumatera Utara. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data aktivitas pembinaan dan pelayanan terhadap jemaah haji. Studi dokumen digunakan untuk menemukan sejarah, visi-misi, struktur organisasi, program Bidang PHU, dan dokumen penyelenggaraan ibadah haji di Sumatera Utara. Selanjutnya data dianalisa dengan teknik analisis data versi Miles dan Huberman, langkah-langkahnya: *collects, reduces, displays, dan conclude*.

Hasil penelitian menunjukkan, sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji di Sumatera Utara banyak diimplementasikan dengan sistem komunikasi satu arah (*one way communication*) pada model atau pola komunikasi *linear*. Hal ini disebabkan karena kebijakan publik, berupa undang-undang dan peraturan di bawahnya sudah ditetapkan atau disahkan, sehingga tidak lagi memerlukan umpan balik (*feedback*), kecuali untuk perbaikan-perbaikan pelaksanaan secara teknis operasional di lapangan dialukan dengan *two way communication*, melalui media sosial, *website* dan *hotline*. Komunikatormya adalah Kemenag RI sebagai PPIH yang aktif dalam menyampaikan pesan, sementara komunikasi menyimak isi pesannya. UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan peraturan lainnya sebagai dasar kebijakannya. Kesemuanya dikomunikasikan melalui media cetak, elektronik, maupun multimedia/internet dengan berbagai perangkatnya, termasuk aplikasi Siskohat, Haji Pintar, dan sebagainya. Komunikasi dan koordinasi dilakukan secara internal maupun eksternal demi suksesnya penyelenggaraan ibadah haji di Sumatera Utara.

Kata Kunci: **sistem komunikasi, pemberdayaan, perlindungan haji.**

A COMMUNICATION SYSTEM OF PUBLIC POLICY IN THE MINISTRY OF RELIGION FOR ORGANIZING AND SERVING HOLY HAJI PILGRIMAGE IN SUMATERA UTARA REGION

NIM : 4004193011
Study Program : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Date/ Place of Birth : Medan, 28th August 1965
Name of Father : Drs. H. A. Thaib El Rawy
Name of Mother : Hj. Asiah Sulaiman
Supervisor : 1. Prof. Dr Syukur Kholil, MA
2. Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA

This study is carried out completely in Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara – Regional Authority, aimed at analyzing a communication system of public policy by the Ministry of Religion mainly in taking handle, how to serve and also to know official protection to those Haji Pilgrimage personal in Sumatera Utara.

This study is a qualitative research, with the purpose is to get deeply description, precisely done by interview, document study, and observation. In essentially purposive interview with Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Chief, involved 5 head section units and another 3 official chiefs either IPHI, and 2 KBIHU of Sumatera Utara Regional. In observation, priority is to obtain data on empowering and serving those pilgrimages. Still, a document study is aimed at note history, any vision mission, organizational structure, programs and agenda by PHU unit section, and also to assure the document of organizing Haji pilgrimage in Sumatera Utara region. Further, the data shall be analyzed adopting Miles and Huberman version with the steps such as : *collects, reduces, displays, and conclude*.

The research concluded that communication system of public policy in the Ministry of Religion Affairs while organizing Haji pilgrimage, either to empower, to serve, and protection to those Haji pilgrimages for Sumatera Utara region almost was implemented in one way communication system with linear communication model. The reasonable is the existence of public policy with regulations and rule as derivative have been decided and legalized, so need no any feedback but require improvements technically and operational, in field should be done in two way communication, by social media, website, hotline as well as. The communicator in this case is Kemenag RI authority as PPHI is actively to deliver messages officially, meanwhile communicant is acceptably the content of message. UU No. 8 of 2019 Regulations Regarding the Organizing Holy Haji Pilgrimage and other rules shall be basic to perform for public. It is whole communicated done by printing media, electronic, and multimedia/ Internet with all devices available also its application of Siskohat, Haji Pintar, dan so forth. Communication and coordination is done internally and externally for having successful organizing holy Haji pilgrimage in Sumatera Utara region.

Keywords : communication system, empowering, protection pilgrimage.

نظام الاتصال بالسياسة العامة لوزارة الشؤون الدينية في أداء عبادة الحج في سومطرا الشمالية

فرحان إندرا

رقم الطالب :
الشعبة :
محل/تاريخ الميلاد :
اسم الوالدين : الأب : درس الحاج أ. طائب الراوي
الأم : الحاجة آسية سليمان
متوسط درجة : -
التقدير : -
المشرف : 1. أ. د. شكور خليل، الماجستير
2. د. أحمد تمرين سيكومباتنج، الماجستير

لقد تم إجراء هذا البحث في المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في محافظة سومطرا الشمالية لتحليل نظام الاتصال بالسياسة العامة لوزارة الشؤون الدينية في تقديم التوجيه والخدمة والحماية للحجاج في سومطرا الشمالية.

تم إجراء هذا البحث النوعي من أجل الحصول على وصف متعمق، من خلال المقابلات ودراسات الوثائق والملاحظات. المقابلات هادفة مع رئيس شعبة تنظيم الحج والعمرة، و 5 أقسام في هذا المجال، بالإضافة إلى 3 أشخاص آخرين، واحد من IPHI، و 2 من KBIHU في شمال سومطرا. تم عمل ملاحظات للحصول على بيانات عن أنشطة التدريب والخدمات للحجاج. تستخدم دراسات الوثائق لمعرفة التاريخ والرؤية والرسالة والهيكل التنظيمي وبرامج قسم PHU والوثائق الخاصة بتنفيذ فريضة الحج في سومطرا الشمالية. علاوة على ذلك فقد تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات تحليل البيانات Miles ونسخة Huberman، والخطوات هي: جمع وتقليل وعرض واستنتاج.

أظهرت نتائج البحث أن نظام الاتصال بالسياسة العامة لوزارة الشؤون الدينية في أداء عبادة الحج في سومطرا الشمالية، سواء التدريب أو الخدمة أو الحماية للحجاج في سومطرا الشمالية تم تنفيذه في الغالب بنظام اتصال أحادي الاتجاه على نموذج أو نمط اتصال خطي. وذلك لأن السياسة العامة في شكل قوانين ولوائح بموجبها قد تم وضعها أو التصديق عليها، لذلك لم تعد بحاجة إلى تغذية راجعة، باستثناء التحسينات التشغيلية الفنية في هذا المجال من خلال الاتصال ثنائي الاتجاه، عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية والخطوط الساخنة. المتصل هو وزارة الشؤون الدينية في جمهورية إندونيسيا باعتباره PPIH الذي ينشط في نقل الرسائل، بينما يستمع المتصل إلى محتويات الرسالة. القانون رقم 8 سنة 2019 بشأن تنفيذ أداء الحج والعمرة وغيرها من الأنظمة كأساس للسياسة العامة. وتم توصيل كل شيء من خلال الوسائط المطبوعة والإلكترونية والوسائط المتعددة/الإنترنت مع أجهزة مختلفة، بما في ذلك تطبيق Siskohat و Haji Pintar وما إلى ذلك. وتم الاتصال والتنسيق داخليا وخارجيا لإنجاح أداء فريضة الحج في سومطرا الشمالية.

الكلمات المفتاحية: نظام الاتصال، تمكين، حماية الحجاج.

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ:

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan disertasi ini.

Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai manusia pilihan yang telah menjelmakan syariat Allah SWT di permukaan bumi ini yang ajarannya tersebut sesuai untuk setiap zaman.

Judul disertasi “**SISTEM KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI SUMATERA UTARA**” diajukan sebagai tugas akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Doktor (Dr.) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian disertasi ini banyak mengalami permasalahan, namun berkat kerja sama yang maksimal dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya disertasi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA, selaku Rektor UIN Sumatera Utara, dan Bapak Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN Sumatera Utara.
2. Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA, yang juga sebagai Promotor II penulis, banyak memberikan masukan-masukan, arahan-arahan, dan yang telah memberikan izin dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program

Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Ibu Dr. Khatibah, MA, yang banyak memberikan masukan-masukan, arahan-arahan, dan yang telah memberikan izin dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Prof. Dr. Syukur Kholil, MA, selaku promotor I dalam penulisan disertasi ini, dan sumber inspirasi penulis, yang telah begitu banyak menyempatkan dan mengorbankan waktunya kepada penulis dalam memberikan masukan-masukan, arahan-arahan dan perbaikan disertasi ini.
5. Para penguji eksternal dan internal, yaitu Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS; Prof. Dr. Syukur Kholil; Dr. Rubino, MA; Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed; dan Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd, dalam menghantarkan penulis menyelesaikan S3 ini.
6. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam Prof. Dr. Amroeni Drajat, M.Ag beserta para pimpinan dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
7. Seluruh Dosen dan staf administrasi serta petugas perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang secara langsung atau tidak langsung telah memberikan bantuan kepada penulis dalam rangka penulisan disertasi ini dan penyelesaian studi di Program Doktor Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Adinda Wildan Anshori Hasibuan, S.Sos.I, dan Arief Rahman, M.Sos, sebagai staf administrasi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yang banyak memberikan masukan-masukan, arahan-arahan, dan bantuan administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Doktor Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

9. Kedua orang tua tercinta Ayahanda almarhum Drs. H. A. Thaib El Rawy (alm) dan Ibunda Hj. Asiah Sulaiman yang pada masa hidup mereka telah mendidik dan membina penulis dengan penuh kasih sayang dengan harapan agar penulis menjadi manusia yang berguna untuk agama dan bangsa. Untuk itu penulis mendoakan semoga Allah Swt memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya dan mengampunkan dosa-dosa serta menerima amal salih mereka berdua atas jasa dan kerja keras yang telah mereka lakukan.
10. Istri Hj. Rismawati dan anak kami Nailan Surayya yang menjadi sumber motivasi utama penulis dalam menempuh pendidikan Program Doktor Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
11. Kakanda Fauzi Indriyani, sebagai saudara kandung perempuan yang tertua dan suaminya/abang ipar penulis, Fathurrahma, S.H, yang telah banyak memberikan bantuan biaya, moril, sprituil dan saran masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan disertasi dan penyelesaian studi di Program Doktor Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
12. Adinda dr. H. Muhammad Fadlan Irfan beserta istri, Fahmi Itqan, S.Ag beserta Istri, Fikri Ikhsan beserta Istri, H. Fakhri Isnomo , S.Ag, MA beserta Istri, Fitri Indriyanti, SE, beserta Suami dan Fahrina Isfiyani, SE yang kesemuanya itu merupakan adik kandung dan ipar dari penulis telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Program Doktor Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai akademisi yang bertakwa, berilmu dan berakhlak mulia.
13. Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, Bapak Drs. H. Abdul Amri Siregar, MA, serta semua perangkat pimpinan dan staff yang terlibat langsung maupun tidak langsung sebagai informan yang telah membantu data serta informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
14. Terkhusus kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, Drs, H. Muslim Lubis, M.M,

beserta kepala seksi, H. Iyong Syahrial, MA, H. Syafaruddin Lubis, SH, Dra, Hj. Wan Khairunnisa, MA, H. Muhammad Ilyas, S.Pd.I, M.Si, Dr. H. Torang Rambe, beserta seluruh staff yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Doktor Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai akademisi yang bartakwa, berilmu dan berakhlak mulia.

15. Rekan-rekan Penulis dari Mahasiswa Program Doktor Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2019/2022 yang telah berperan aktif dalam memberikan kritik sumbang saran dan dukungan moril kepada penulis sehingga Disertasi ini dapat terselesaikan

Atas segala kontribusi dan bantuan serta bimbingan yang telah diberikan kepada penulis semoga menajdi amal jariyah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Semoga Disertasi ini menjadi sumbangsih dalam peningkatan Layanan Pembinaan dan Perlindungan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Sumatera Utara khususnya dan pada Masyarakat Muslim Indonesia pada umumnya.

Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, 27 Mei 2022

Penulis



Farhan Indra
NIM. 4004193011

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kegunaan Penelitian.....	16
E. Batasan Istilah.....	17
F. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II LANDASAN TEORETIS	21
A. Sistem Komunikasi.....	21
1. Pengertian.....	21
2. Tujuan Komunikasi.....	34
3. Prinsip-Prinsip Komunikasi	37
4. Unsur-Unsur Komunikasi.....	47
1. Sumber (Komunikator)	48
2. Pesan (<i>Message</i>).....	50
3. Saluran atau Media	52
4. Khalayak	54
5. <i>Gatekeepers</i>	56
6. Efek (<i>Effect</i>).....	57
5. Hambatan Komunikasi.....	57
B. Kebijakan Publik.....	64
1. Pengertian.....	64
2. Ciri-Ciri Kebijakan Publik.....	77

3. Tingkatan Kebijakan Publik.....	83
C. Penyelenggaraan Ibadah Haji	86
1. Pengertian.....	86
2. Kewajiban Berhaji.....	92
3. Filosofi dan Hikmah Haji.....	95
4. Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji	97
a. Pembinaan	99
b. Pelayanan.....	101
c. Pelindungan.....	106
D. Teori Komunikasi yang Digunakan	109
1. Theory of Power Structure	109
2. Theory of New Media	112
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	117
F. Kerangka Berpikir.....	130
BAB III METODE PENELITIAN	132
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	132
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	133
C. Informan Penelitian	134
D. Sumber Data.....	135
E. Teknik Pengumpulan Data	137
F. Teknik Analisis Data.....	140
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	141
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	147
A. Temuan Umum Penelitian.....	147
1. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara . .	147
a. Sejarah Singkat	147
b. Visi, Misi dan Makna Logo	148
c. Struktur Organisasi	151
2. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	155
a. Program Kerja	155
b. Seksi-Seksi dan Bidang Tugasnya	159
B. Temuan Khusus Penelitian	161

1. Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Pembinaan	
Jemaah Haji.....	161
a. Manasik Ibadah Haji	173
1) Kegiatan Bimbingan Manasik Haji	174
2) Kegiatan Penyempurnaan Buku Manasik	187
3) Kegiatan Bimbingan Petugas Haji	192
4) Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji	195
b. Pembinaan Kesehatan Jemaah Haji	202
2. Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Pelayanan	
Jemaah Haji.....	211
a. Pelayanan Dokumen Perjalanan Ibadah Haji dan Visa atau Keimigrasian	212
b. Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi	223
c. Pelayanan Kesehatan	226
d. Pelayanan Khusus Penyandang Disabilitas	227
e. Pelayanan Umum di Dalam Negeri dan di Arab Saudi, termasuk pelayanan di embarkasi dan debarkasi, serta pelayanan di Armina (Arafah, Mudzdalifah dan Mina)	229
3. Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Pelindungan	
Jemaah Haji.....	234
C. Pembahasan Penelitian.....	241
D. Novelti dan Implikasi Penelitian.....	255
E. Keunggulan dan Keterbatasan Penelitian.....	258
BAB V PENUTUP.....	262
A. Kesimpulan.....	262
B. Saran-Saran.....	264
DAFTAR PUSTAKA.....	266
LAMPIRAN-LAMPIRAN:	
1. Lampiran 1 Tabel 5: Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 Tahun 2019.....	281
2. Lampiran 2 Tabel 7: Lama Daftar Tunggu Pemberangkatan Jemaah Haji	291
3. Lampiran 3: DAFTAR WAWANCARA/INTERVIEW GUIDE	310
4. Lampiran 4: PANDUAN OBSERVASI/OBSERVATION SHEET	311

5. Lampiran 5: PENELUSURAN DOKUMEN.....	312
6. Lampiran 6: SURAT IZIN RISET	313
7. Lampiran 7: BALASAN SURAT RISET.....	314
8. Lampiran 8: DAFTAR RIWAYAT HIDUP	315



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Arus Sederhana fungsi input, proses, dan output dalam sistem komunikasi	33
Gambar 2: Arus Lengkap fungsi input, proses, dan output dalam sistem komunikasi.....	33
Gambar 3: Tingkatan Manajer.....	83
Gambar 4: Kerangka Pemikiran Penelitian	131
Gambar 5. Logo Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara	150
Gambar 6: Struktur Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara	152
Gambar 7: Buku-Buku Pedoman Manasik Haji Kementerian Agama RI	188
Gambar 8: Alur Pendaftaran Haji	220
Gambar 9: Siklus Pelayanan Haji di Dalam Negeri	222
Gambar 10: Arus Sederhana Sistem Komunikasi: input, proses, & output ...	241
Gambar 11: Arus Komplit Sistem Komunikasi: input, proses, & output	242

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Dimensi Pelayanan dan Indikatornya	104
Tabel 2: Jenis-jenis perlindungan jemaah haji Indonesia	108
Tabel 3: Skedul Penelitian.....	133
Tabel 4: Nama-nama Kakanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara hingga 2021...	148
Tabel 5: Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 Tahun 2019.....	281
Tabel 6: Pelaksanaan Pembinaan Kesehatan Jemaah Haji.....	208
Tabel 7: Lama Daftar Tunggu Pemberangkatan Jemaah Haji.....	291
Tabel 8: Indikator Dimensi Pelayanan Publik.....	252

UNIVERSITAS ISLAM HEGERE
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 3: PEDOMAN WAWANCARA (*INTERVIEW GUIDE*)
SISTEM KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK KEMENTERIAN AGAMA
DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI SUMATERA UTARA

A. KETENTUAN WAWANCARA:

No.	ASPEK	URAIAN
1	Tujuan	<p>Untuk mendapatkan data/informasi tentang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam melakukan pembinaan bagi jemaah haji di Sumatera Utara. 2. Sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam melakukan pelayanan bagi jemaah haji di Sumatera Utara. 3. Sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam memberikan perlindungan bagi jemaah haji di Sumatera Utara.
2	Teknik/ Alat Pengumpulan Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara/Interview Guide 2. Observasi/Observation Sheet 3. Studi Dokumen/Daftar Checklist
3	Informan/ Narasumber	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2. Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji 3. Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah 4. Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji 5. Kepala Seksi Pengelolaan Keuangan Haji 6. Kepala Seksi Sistem Informasi Haji 7. Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Mutazam 8. Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Al-Abidin; 9. Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Riyadus Sholihin Deli Serdang; 10. Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Sofa Marwah Deli Serdang. 11. Ketua Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Sumatera Utara
4	Media Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka 2. Telepon/Handphone 3. Media Sosial/WhatsApp
5	Proses Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat/menentukan jadwal dan media wawancara; 2. Memperkenalkan diri; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan wawancara; 4. Meminta kesediaan informan/narasumber untuk diwawancarai, dicatat dan/atau direkam sebagai data/informasi penelitian; 5. Mengajukan pertanyaan sesuai pedoman wawancara, dan dapat dikembangkan sesuai situasi di lapangan; 6. Mengkonfirmasi catatan wawancara atau rekaman untuk keakuratan data/informasi sebagai bagian dari uji pemeriksaan data; 7. Menyampaikan ucapan terima kasih kepada informan/narasumber atas waktu yang diluangkan dan data/informasi yang diberikan; 8. Meminta kesediaan informan/narasumber untuk dimintai kembali data/informasi yang masih kurang pada waktu yang lain; 9. Mengakhiri sesi wawancara.
6	Perlengkapan/ Alat yang digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis 2. Alat perekam audio 3. Alat foto 4. Flaskdisk

B. KARAKTERISTIK INFORMAN:

1. Informan/Narasumber : Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

1.	Nama Informan	:	Drs. H. Muslim, MM
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	Laki-laki
4.	Status Perkawinan	:	Menikah
5.	Pendidikan	: 1.	S1.
		2.	S2.
		3.	S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kabid PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

1.	Umum
a.	Apa saja TUPOKSI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
b.	Bagaimana struktur organisasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
c.	Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antarbagian? Bagaimana pelaksanaan komunikasi internalnya?
d.	Bagaimana cara pengambilan keputusan terkait sosialisasi penyelenggaraan haji?
e.	Apa saja program Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan penyelenggaraan haji?
2.	Sistem Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji
a.	Apa saja media yang digunakan pihak Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam penyelenggaraan haji?
b.	Apa saja peran SSKOHAT itu? Bagaimana implementasinya?
c.	Bisa dijelaskan, siapa saja yang terlibat dalam penyelenggaraan SSKOHAT? Komunikasinya seperti apa?
d.	Bagaimana dengan pemanfaatan website Kemenag.go.id atau yang secara khusus tentang PHU di tingkat pusat maupun Kemenag Provinsi Sumatera Utara?

e.	Bagaimana dengan ruang publik yang digunakan sebagai bagian dari complain dalam penyelenggaraan haji, misalnya ada kolom khusus pengaduan di website atau kotak saran di kantor Kemenag Provinsi Sumatera Utara?
f.	Sejauh ini apakah publik memanfaatkan fasilitas komunikasi yang tersedia, misalnya hotline atau call center, atau kolom kontak pada website?
g.	Siapa yang mengawasi kegiatan penyelenggaraan haji?
h.	Kapan dilaksanakan evaluasi kegiatan penyelenggaraan haji?
i.	Apakah publik boleh mengetahui hasil evaluasi kegiatan penyelenggaraan haji yang dilakukan?
j.	Bagaimana mengkomunikasikannya kepada masyarakat (publik), melalui media apa informasi hasil evaluasi itu disampaikan?



2. Informan/Narasumber : Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Apa saja TUPOKSI Bapak/Ibu dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2.	Bagaimana komunikasi untuk koordinasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan bidang tugas pendaftaran dan dokumen haji?
3.	Salah satu tugas pelayanan calon jemaah haji adalah penerimaan pendaftaran dan pengurusan dokumen-dokumen terkait pendaftaran tersebut. Bagaimana proses pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
4.	Dokumen apa saja yang diperlukan dalam proses pendaftaran calon jemaah haji?
5.	Siapa saja yang dilibatkan dalam proses pendaftaran calon jemaah haji?
6.	Setelah proses pendaftaran calon jemaah haji berapa lama masa tunggu untuk keberangkatannya?
7.	Apa saja yang dilakukan terkait dengan sosialisasi proses pendaftaran calon jemaah haji?
8.	Apa saja program Seksi yang Bapak pimpin dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara khususnya terkait dengan penyelenggaraan haji?
9.	Apa saja media Bapak gunakan terkait sosialisasi penyelenggaraan haji kepada

	masyarakat?
10.	Apakah Bapak dapat berkomunikasi langsung dengan masyarakat/publik terkait dengan bidang tugas yang Bapak kerjakan?
11.	Bagaimana sebenarnya model komunikasi yang bisa digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat terkait dengan bidang tugas Bapak? Komunikasinya seperti apa?
12.	Bagaimana dengan pemanfaatan website Kemenag.go.id atau yang secara khusus tentang PHU di tingkat pusat maupun Kemenag Provinsi Sumatera Utara?
13.	Bagaimana dengan ruang publik yang digunakan sebagai bagian dari complain dalam penyelenggaraan haji, misalnya ada kolom khusus pengaduan di website atau kotak saran di kantor Kemenag Provinsi Sumatera Utara?
14.	Sejauh ini apakah publik memanfaatkan fasilitas komunikasi yang tersedia, misalnya hotline atau call center, atau kolom kontak pada website?
15.	Siapa yang mengawasi kegiatan penyelenggaraan haji di Seksi Bapak? Apakah berjalan dengan baik?
16.	Kegiatan penyelenggaraan haji ini melibatkan masyarakat/publik secara luas, tentu saja monitoring dan evaluasi sangat penting? Bagaimana menurut Bapak? Kapan dilaksanakan evaluasi kegiatan penyelenggaraan haji ini?
17.	Apakah publik boleh mengetahui hasil evaluasi kegiatan penyelenggaraan haji yang dilakukan?
18.	Bagaimana mengkomunikasikannya kepada masyarakat (publik), melalui media apa informasi hasil evaluasi itu disampaikan?
19.	Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi penyelenggaraan haji, khususnya pada Seksi yang Bapak pimpin? Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

SUMATERA UTARA MEDAN

3. Informan/Narasumber : Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Apa saja TUPOKSI Bapak/Ibu dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2.	Bagaimana komunikasi untuk koordinasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan bidang tugas pembinaan jemaah haji dan umrah?
3.	Salah satu tugas pembinaan dalam penyelenggaraan haji dan umrah adalah melakukan pembinaan bagi calon jemaah haji mulai dari ditetapkannya sebagai peserta calon haji hingga ke proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji ke tanah air. Apa saja program pembinaan yang dilakukan?
4.	Dalam kaitannya dengan pembinaan jemaah calon haji, diadakan manasik haji. Siapa saja yang dilibatkan untuk kegiatan ini?
5.	Idealnya berapa kali seorang jemaah calon haji mengikuti manasik haji?
6.	Manasik haji dilakukan oleh pihak pemerintah dan swasta dalam hal ini KBIHU, bagaimana ketentuan tentang hal tersebut. Siapa yang berhak mengawasi jika dilakukan oleh swasta/KBIHU? Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan?
7.	Setelah jemaah calon haji berada di asrama haji, di pesawat, dan di Arab Saudi, bagaimana proses pembinaan yang dilakukan? Siapa saja yang terlibat? Bagaimana metode pembinaannya? Bagaimana pengawasannya?

8.	Dalam prosesi pelaksanaan ibadah haji di Tanah Haram apa saja program atau kegiatan pembinaan terhadap jemaah?
9.	Setelah mereka selesai melaksanakan prosesi ibadah haji dan dalam pesawat menuju kepulangan, apakah pembinaan terhadap mereka masih ada, sehingga mereka benar-benar menjadi haji yang mabrur?
10.	Setelah jemaah haji pulang, apakah ada lagi pembinaan yang dilakukan? Bagaimana dengan keterlibatan IPHI dalam kaitan pembinaan ini? Apakah ada pengawasan dari Kanwil Kemenag Provsu?
11.	Bagaimana sebenarnya model komunikasi yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provsu dengan lembaga-lembaga diluar pemerintah dalam hal pembinaan calon dan jemaah haji. Maksudnya pembinaan sebelum dan sesudah jadi jemaah haji?
12.	Sejauh ini apa saja masalah yang mengemuka terkait dengan pembinaan jemaah haji, baik sebelum maupun sesudah kembali ke tanah air? Bagaimana koordinasinya dengan pihak-pihak swasta baik KBIHU maupun IPHI?



4. Informan/Narasumber : Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Apa saja TUPOKSI Bapak/Ibu dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2.	Bagaimana komunikasi untuk koordinasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan sosialisasi penyelenggaraan haji?
3.	Salah satu tugas pelayanan bagi jemaah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah terkait dengan akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji. Apa saja tugas-tugas terkait dengan bidang ini?
4.	Tugas ini merupakan tugas yang sangat kompleks, dan saya yakin banyak sekali masalah terkait tugas ini. Misalnya tentang makanan, transportasi di tanah air, penerbangan, setelah sampai di Jeddah atau Madinah menuju hotel, selama di Mekah dan Madinah, pada proses kepulangan, hingga transportasi dari asrama haji ke kota kabupatennya masing-masing. Bagaimana manajemennya?
5.	Siapa saja yang diikutsertakan dalam pengelolaan bidang ini? Bagaimana pula sistem komunikasi yang dibangun?
6.	Sejauh ini apa saja kira-kira yang menjadi problem bagi jemaah kita? Bagaimana mengatasinya?
7.	Selain sebagai pelayanan kepada jemaah juga dapat dikaitkan dengan perlindungan jemaah haji? Apa saja yang menjadi bagian dari perlindungan terhadap jemaah calon haji

	atau jemaah haji dari dalam negeri hingga kepulangannya kembali ke tanah air?
8.	Dalam kaitannya dengan perlindungan jemaah haji bagaimana proses penanganan yang dilakukan selama ini, misalnya terkait dengan kesehatan, asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan sebagainya khususnya yang terkait dengan kesehatan dan keselamatan jiwa?
9.	Masalah-masalah yang terjadi juga sering didengar cerita-cerita adanya jemaah yang kesasar, dilarikan supir taksi, kecelakaan, dan masalah sejenis, bagaimana penanganannya? Dengan siapa kordinasinya di Mekah atau Madinah?
10.	Bagaimana keterkaitan jemaah haji dengan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji ini? Sejauh ini ada tidak kasus komplain jemaah haji yang melapor ke YLKI sehingga kasusnya melebar ke luar Kementerian Agama?
11.	Kalau ada, apa yang dilakukan untuk mengatasinya?
12.	Bagaimana keterlibatan Pemerintah Pusat dalam penanganan kasus-kasus yang melibatkan pihak luar, misalnya YLKI tadi?



5. Informan/Narasumber : Kepala Seksi Pengelolaan Keuangan Haji

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Seksi Pengelolaan Keuangan Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Apa saja TUPOKSI Bapak/Ibu dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2.	Bagaimana komunikasi untuk koordinasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan keuangan haji?
3.	Salah satu tugas pelayanan bagi jemaah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah terkait dengan keuangan haji. Apa saja tugas-tugas terkait dengan bidang ini?
4.	Tugas ini merupakan tugas yang sangat sensitif, sebab menyangkut keuangan. Bagaimana Bapak/Ibu melihat tingkat sensitifitas bidang keuangan haji ini?
5.	Apa saja yang terkait dengan keuangan haji ini dikaitkan dengan bidang-bidang tugas dalam penyelenggaraan ibadah haji? Misalnya dalam hal pelayanan, apa saja yang terait dengan keuangan? Bidang pembinaan apa saja? Dan bidang perlindungan apa saja?
6.	Sejauh mana tugas bidang keuangan haji ini terkait dengan tugas-tugas di Kanwil Kemenag Provinsi, khususnya di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara?
7.	Terkait dengan keuangan haji ini, tentu yang terpikirkan oleh masyarakat secara luas adalah besaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH), siapa yang berwenang menetapkan BIPIH tersebut? Bagaimana mekanisme penyampaiannya kepada masyarakat atau calon jemaah haji?
8.	Bisa disebutkan berapa BIPIH kita dalam 3 tahun terakhir ini? Siapa saja yang dilibatkan

	dalam pengumpulan BIPIH tersebut? Bagaimana koordinasinya dengan Pemerintah Pusat?
9.	Bisa dijelaskan apa saja kira-kira yang sering menjadi masalah terkait dengan keuangan haji ini? Bagaimana solusi yang diambil? Bagaimana pula keterlibatan pihak luar, misalnya sampai ke ranah hukum?
10.	Jika ada masalah keuangan haji yang di bawa ke ranah hukum, apa yang dilakukan oleh pihak Kanwil Kemenag Provsu dalam menghadapinya?



6. Informan/Narasumber : Kepala Seksi Sistem Informasi Haji

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	Kepala Seksi Sistem Informasi Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
7.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Apa saja TUPOKSI Bapak/Ibu dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2.	Bagaimana komunikasi untuk koordinasi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan bidang tugas sistem informasi haji?
3.	Sistem Informasi Haji merupakan bagian dari tugas pelayanan bagi jemaah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Informasi apa saja yang dapat diketahui oleh jemaah calon haji atau jemaah haji?
4.	Dewasa ini model komunikasi dalam menyampaikan informasi bukan saja hanya bersifat <i>one way communication</i> , komunikasi satu arah, tetapi juga sudah <i>two way communication</i> (dua arah), bahkan <i>multi way communication</i> (menyebarkan ke segala arah). Model komunikasi mana yang paling dominan digunakan?
5.	Apa saja media yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat?
6.	Apa yang dimaksud dengan SSKOHAT? Apa saja yang menjadi bidang tugas terkait dengan pemanfaatan SSKOHAT tersebut?
7.	Apa manfaat dari adanya SSKOHAT tersebut?
8.	Dalam hal apa saja dapat dimanfaatkan SSKOHAT tersebut?
9.	Bagaimana dengan penggunaan website Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara, atau yang lebih besar Kementerian Agama RI. Apakah sejauh ini sudah menjadi pusat informasi bagi calon jemaah haji, jemaah calon haji, atau jemaah haji?

10.	Terkait dengan komplain, apakah jemaah haji dapat memanfaatkan Seksi Sistem Informasi Haji yang ada di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara ini? Bagaimana proses pengajuan komplainnya?
11.	Bagaimana tanggapannya tentang perlunya transparansi dalam segala hal termasuk dalam kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam hal pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan jemaah haji?
12	Apakah ada keterkaitan pembentukan atau pengadaan Seksi Sistem Informasi Haji ini dengan transparansi dan akuntabilitas dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ini? Dapatkah dijelaskan hubungannya?



7. Informan/Narasumber : Para Pengurus KBIHU dan IPHI

1.	Nama Informan	:	
2.	Umur	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Status Perkawinan	:	
5.	Pendidikan	:	1. S1.
			2. S2.
			3. S3.
6.	Jabatan	:	
7.	Pekerjaan Utama	:	
8.	Pekerjaan lain-lain	:	

DAFTAR PERTANYAAN :

No.	Uraian Pertanyaan
1.	Terkait dengan penyelenggaraan haji di Sumatera Utara, apa saja program yang Bapak canangkan?
2.	Bagaimana komunikasi lembaga Bapak dengan pihak Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Uara khususnya Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terkait dengan penyelenggaraan haji?
3.	Dalam hal apa saja keterlibatan Bapak selaku ketua lembaga yang konsern dalam bidang penyelenggaraan haji terkait dengan penyelenggaraan haji yang ditangani Kementerian Agama? Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab lembaga-lembaga ini?
4.	Selaku bagian dari penyelenggara ibadah haji, bahkan yang langsung bersentuhan/berhubungan dengan masyarakat/publik bagaimana komunikasi yang Bapak jalankan selama ini?
5.	Media apa saja yang Bapak gunakan terkait sosialisasi penyelenggaraan haji kepada masyarakat?
6.	Terkait dengan SSKOHAT, bagaimana menurut Bapak implementasinya di lapangan?
7.	Sejauh ini apa saja menurut Bapak kelebihan dan kekurangan SSKOHAT dalam

	penyelenggaraan haji?
8.	Kemenag RI punya website bahkan PHU dan Kemenag Provinsi Sumatera Utara juga memiliki websitenya masing-masing. Apakah memanfaatkannya, khususnya terkait penyelenggaraan haji?
9.	Bagaimana dengan ruang publik yang digunakan sebagai bagian dari komplain dalam penyelenggaraan haji, misalnya ada kolom khusus pengaduan di website atau kotak saran di kantor Kemenag Provinsi Sumatera Utara, apakah juga dimanfaatkan?
10.	Sejauh ini apakah publik atau Bapak sendiri entah untuk jamaah memanfaatkan fasilitas komunikasi yang tersedia, misalnya hotline atau call center, atau kolom kontak pada website?
11.	Bagaimana keterlibatan Bapak sebagai jamaah atau masyarakat/publik tentang pengawasan atau evaluasi tentang penyelenggaraan haji, apakah ada ruang untuk menyampaikannya kepada pihak pemerintah atau secara khusus kepada pihak Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara?
12.	Masih terkait dengan kepentingan publik, menurut Bapak apakah pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah baik dalam menjalankan komunikasi public, khususnya dalam hal penyelenggaraan haji?
13.	Apa saja menurut Bapak yang perlu dibenahi atau perlu ditingkatkan dalam hal komunikasi 310public ini untuk perbaikan ke depan?
14.	Dari sisi kendalanya menurut Bapak apa saja kendala yang dihadapi terkait dengan implementasi komunikasi 310public dalam penyelenggaraan haji?
15.	Terkait dengan pembinaan jemaah haji, bagaimana sistem komunikasi dengan pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
16.	Kegiatan apa saja yang dilaksanakan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang melibatkan KBIHU atau IPHI?
17.	Menurut Bapak/Ibu apa masalah yang harus dibenahi atau perlu ditingkatkan dalam kaitannya dengan pembinaan jemaah haji di Sumatera Utara?
18.	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait dengan model komunikasi yang dilaksanakan oleh Kanwil Kementerian Agama dalam hal pelaksanaan tugas-tugas pembinaan dan pengawasan terhadap KBIHU atau lembaga di bawah pembinaan atau pengawasannya?