

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disimpulkan bahwa sistem komunikasi kebijakan publik Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam hal pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji di Sumatera Utara dalam implementasinya lebih banyak didominasi oleh sistem komunikasi satu arah (*one way communication*) dengan model atau pola komunikasi *linear*, dimana komunikasi menitikberatkan pada proses komunikasi yang hanya berlangsung satu arah, yakni dari komunikator ke komunikan. Komunikasi satu arah yang dilakukan pada saat menyampaikan pesan atau informasi dalam hal ini kebijakan publik, berupa undang-undang dan peraturan-peraturan di bawahnya terkait penyelenggaraan ibadah haji, tanpa memerlukan umpan balik (*feedback*). Penerapan kebijakan publik tersebut sudah tidak ada diskusi lagi di antara komunikator dan komunikan. Diskusi atau pengumpulan pendapat, saran, atau masukan telah dilakukan pada saat undang-undang atau peraturan-peraturan itu masih dalam masa atau proses penyusunan hingga diundangkan atau disahkan. Oleh karena itu, hanya komunikator dalam hal ini Pemerintah atau Kementerian Agama RI sebagai panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) yang berperan aktif dalam menyampaikan pesan, sementara komunikan menyimak isi pesannya. Pengolahan, penyajian atau pendesiminasian/pendistribusian pesan dalam sistem komunikasi tidak terlepas dari keterpaduan unsur-unsur atau komponen-komponen komunikasi yang dibutuhkan, setidaknya terdiri dari komunikator (*sender*), pesan (*message*), media/saluran (*channel*), dan komunikan (*receiver*). Meskipun demikian sistem komunikasi dua arah (*two way communication*) dengan model atau pola komunikasi *sirkular* atau *interactional*, tetap diberikan peluangnya, melalui saluran-saluran media sosial/*online*, kotak-kotak saran, dan hotline.

Kebijakan publik yang menjadi dasar penyelenggaraan ibadah haji, baik pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan kepada jemaah haji di Sumatera Utara

sama dengan wilayah lainnya di Indonesia secara nasional, adalah Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945, kemudian Undang-Undang, Keputusan Presiden, Peraturan Pemerintah, dan peraturan-peraturan terkait di bawahnya. Sejak Kemerdekaan RI baru ada 3 (tiga) undang-undang mengenai penyelenggaraan ibadah haji yang telah diberlakukan, yaitu: *pertama*, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, kemudian *kedua*, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dan *ketiga*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang inilah yang menjadi dasar penyelenggaraan Ibadah Haji setiap tahunnya, kemudian dilengkapi dengan peraturan-peraturan yang sifatnya operasional dan teknis di bawahnya. Peraturan perundang-undangan tersebut dikomunikasikan secara nasional dari pusat ke wilayah provinsi, dan seterusnya berjenjang ke bawahnya, baik melalui media cetak, elektronik, maupun multimedia/internet dengan berbagai perangkatnya, termasuk berbagai aplikasi seperti Siskohat, Haji Pintar, Simpuh, dan sebagainya. Demikian juga kebijakan publik tersebut disebarluaskan melalui website Kementerian Agama di pusat, provinsi, hingga ke kabupaten/kota.

Dalam hal pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji di Sumatera Utara, sistem komunikasi kebijakan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara setelah menerima/mendapatkan tata aturan yang terkait, selanjutnya dikomunikasikan dan dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait. Komunikasi dan koordinasi yang bersifat internal ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota di Sumatera Utara dan ke UPT Asrama Haji, sedangkan komunikasi dan koordinasi yang sifatnya eksternal dilakukan kepada pihak Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Dinas-dinas terkait, pihak Bandara Kuala Namu atau Angkasa Pura, Pangdam I Bukit Barisan/Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Utara, dan yang lainnya. Juga berkomunikasi dengan pihak-pihak swasta--khususnya mitra Kementerian Agama dalam hal penyelenggaraan ibadah haji--yaitu organisasi-organisasi kemasyarakatan (Ormas) Islam, pemilik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), dan pengelola travel haji dan umrah.

## B. Saran-Saran

Sejalan dengan manfaat praktis penelitian disertasi ini, maka saran-saran disampaikan kepada:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara agar tetap melakukan komunikasi dan koordinasi secara internal maupun eksternal terkait pelaksanaan sistem komunikasi kebijakan publik dalam penyelenggaraan ibadah haji di Sumatera Utara guna menyahuti dan memperkuat implementasi asas transparansi dan akuntabel.
2. Kepala Bidang Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara agar terus-menerus meningkatkan komunikasi terkait kebijakan publik penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam hal pembinaan, pelayanan maupun perlindungan jemaah haji di Sumatera Utara guna mempermudah akses informasi dan pelayanan kepada masyarakat.
3. Para Kepala Seksi di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara terkait dengan tugas masing-masing, baik dalam hal pembinaan, pelayanan maupun perlindungan jemaah haji di Sumatera Utara, khususnya yang berhubungan dengan optimalisasi aplikasi-palikasi perhajian yang digunakan.
4. Masyarakat (Jemaah Haji) khususnya di Provinsi Sumatera Utara dalam kaitannya dengan hak pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, baik di embarkasi, tanah suci, maupun pada saat kepulangan (debarkasi) wilayah Provinsi Sumatera Utara agar secara terus-menerus meng-*update* informasi dan pengetahuan tentang media (melek media, termasuk teknologi informasi dan komunikasi atau *new media*) sehingga tidak ketinggalan informasi di tengah perkembangannya yang begitu pesat saat ini.
5. Para Pengelola Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di Sumatera Utara dalam kaitannya dengan perbaikan atau peningkatan kualitas pelaksanaan pembinaan jemaah haji yang tergabung ke dalam lembaganya masing-masing agar melakukan pembinaan secara maksimal guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah sesuai amanat UU Nomor 8 Tahun

2019, yaitu secara bertahap dan terus-menerus diupayakan menuju kemandirian dan ketahanan jemaah, baik dalam hal ibadah maupun perjalanan.

6. Lembaga Konsumen Indonesia, khususnya yang ada di Provinsi Sumatera Utara dalam kaitannya dengan optimalisasi pengawasan terhadap konsumen, yakni jemaah haji di Sumatera Utara, baik dalam hal pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan, di mana masyarakat sebagai konsumen memiliki hak mendapatkan kualitas yang terbaik dan maksimal terkait dengan ketiga hal tersebut.

