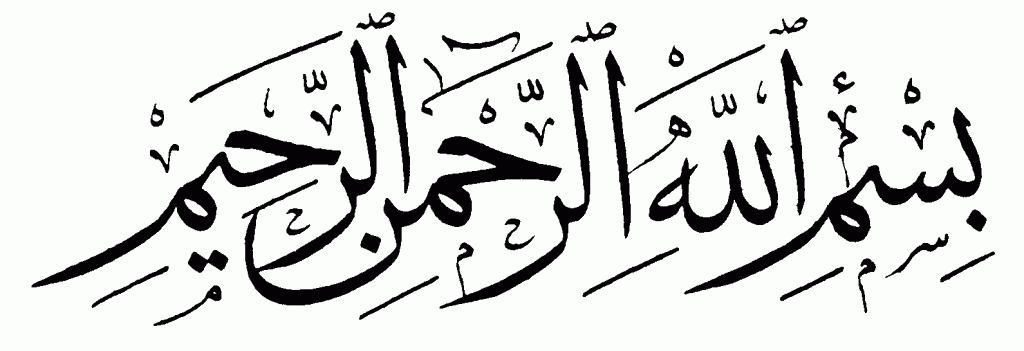
**KATA PENGANTAR**



Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya upaya peningkatan pelayanan terhadap jemaah haji secara terus menerus dapat dilaksanakan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 untuk melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji.

Upaya peningkatan berbagai aspek pelayanan secara bertahap terus dilakukan. Upaya peningkatan yang berkaitan dengan petugas haji telah dilakukan dengan memperbaiki pola rekrutmen dan pelaksanaan pelatihan/pembekalan petugas haji. Untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan/pembekalan petugas haji, Direktorat Bina Haji telah melakukan riviu terhadap modul/bahan ajar khususnya yang terkait dengan tugas-tugas Panitia Penye-lenggara Ibadah Haji yang terdiri:

1. Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji;
2. Uraian Tugas Petugas Haji (Petugas yang Menyertai Jemaah Haji dan PPIH Arab Saudi);
3. Penanganan Kasus-Kasus Ibadah Haji
4. Bimbingan Manasik Haji, Umrah dan Ziarah Bagi Petugas Haji.

Semoga dengan adanya bahan ajar ini dapat meningkatkan pemahaman dan kualitas petugas haji, sehingga upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji dapat diwujudkan .

Jakarta, Fabruari 2019

Direktur Pembinaan Haji

**H. Khoirizi H. Dasir**

NIP. 196111111983031024

**BAB I  
PENDAHULUAN**

1. **Petunjuk Umum**
   1. Bahan ajar ini memberi pengertian tentang landasan yuridis sebagaimana tercantum dalam:
      1. UU Nomor 13 Tahun 2008, Tentang Penyelenggaraan lbadah Haji;
      2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
      3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Haji Reguler;
      4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
      5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia;
      6. Taklimatul Haj.
   2. Pelajarilah secara baik dengan membaca berurutan dan tertib.
   3. Catat seperlunya bagian pokok masalah Penyelenggaraan Ibadah Haji, Kesehatan Haji dan Taklimatul Haj.
   4. Kerjakan tugas-tugas dan jawablah pertanyaan yang terdapat pada bagian pertanyaan dan tugas-tugas secara mandiri.
   5. Jawablah pertanyaan yang terdapat pada test evaluasi pada bagian akhir modul.
   6. Setelah selesai mengerjakan lembar pertanyaan test, tukarkanlah jawaban tugas anda dengan peserta lain untuk dikoreksi bersama dengan pedoman jawaban test dan diberikan penilaian sesuai dengan jumlah jawaban yang benar.
2. **Tujuan Pembelajaran**

Diharapkan para petugas yang telah dilatih mampu menyelesaikan tugasnya dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama pelatihan ke dalam tugasnya masing­-masing.

**BAB II**

**POKOK-POKOK PEMBELAJARAN**

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan ajaran agama Islam;
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas Nasional, menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama, dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba;
3. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, trasportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji;
4. Pembinaan dan pelayanan kesehatan ibadah haji, baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan menjadi tanggung jawab Menteri Kesehatan, Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan;
5. Penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi, mengacu pada Taklimatul Haj yang dikeluarkan oleh Pemerintah Arab Saudi.

**BAB III  
URAIAN MATERI PEMBELAJARAN**

1. **Bahan Ajar 1**

**POKOK-POKOK MATERI UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN MENTERI AGAMA (PMA)**

1. **Azas dan Tujuan Penyelenggaraan Ibadah Haji**

Undang-undang Nomor 13/2008, Pasal 2 dan 3.

Penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan azas keadilan, profesionlitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Yang dimaksud dengan asas keadilan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak dan tidak sewenang-wenang dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Yang dimaksud dengan asas akutantabilitas dengan prinsip nirlaba adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum dengan prinsip tidak untuk mencari keuntungan.

1. **Pengorganisasian**

Undang-Undang No.13 Tahun 2008, Pasal 8,9,10 dan 11 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Pasal 16,17,18 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018.

Penyelengaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama.

Dalam melaksanakan tugas Menteri Agama melakukan koordinasi dan atau bekerjasama dengan Kementerian/lembaga/instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi.

Pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat.

Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan:

* 1. Di tingkat pusat oleh Menteri Agama;
  2. Di tingkat daerah oleh Gubernur/Kepala Daerah tingkat I untuk tingkat provinsi dan Bupati/Walikota Daerah tingkat II untuk tingkat kabupaten/kota.
  3. Di Arab Saudi oleh Kepala Perwakilan Republik Indonesia.

Direktur Jenderal membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji tingkat pusat, daerah yang memiliki embarkasi, dan Arab Saudi.

Dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji, Direktur Jenderal mengangkat petugas yang menyertai jemaah haji, yang terdiri atas:

* 1. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI).
  2. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI).

Kementerian Kesehatan mengangkat petugas yang menyertai jemaah Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).

Gubernur atau Bupati/Walikota dapat mengangkat petugas yang menyertai jemaah haji, yang terdiri atas:

* + - * 1. Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD).
        2. Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD).

Koordinator dan penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji tingkat pusat adalah Menteri Agama dan pelaksanaannya dilakukan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Direktur Bina Haji, Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri, Direktur Pelayanan Haji Luar neger, Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus dan Direktur Pengelolaan Dana Haji dan Informasi Haji.

Koordinator penyelenggaraan ibadah haji di tingkat Provinsi adalah Gubernur dan pelaksanaanya dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama selaku kepala penyelenggaraan ibadah haji Provinsi dibantu oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Koordinator penyelenggaraan ibadah haji di tingkat Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota dan pelaksanaannya dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten/Kota dibantu oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Koordinator penyelenggaraan ibadah haji Indonesia di Arab Saudi adalah Kepala Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Konsul Jendral RI di Jeddah selaku Koordinator Harian.

Dalam operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji di Arab Saudi dilaksanakan oleh Kepala Kantor Urusan Haji di Jeddah.

1. **Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)**

UU. No. 13/2008, Pasal 21, 22, 23 dan PP Nomor 79 Tahun 2012 Pasal 19 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden atas usulan Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR-RI.

Komponen BPIH untuk Penyelenggaraan Ibadah Haji Direct Cost dan Indirect cost/ terdiri atas:

* 1. Biaya Transportasi Indonesia-Arab Saudi pergi-pulang;
  2. Pemondokan;
  3. Living Cost;
  4. General Service;
  5. Biaya Operasional di Arab Saudi;
  6. Biaya operasional dalam negeri.

Pembayaran BPIH disetorkan ke rekening Menteri Agama melalui Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH Syariah, dan atau bank umum nasional yang ditunjuk oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan/rekomendasi Gubernur Bank Indonesia.

BPIH yang disetorkan ke rekening Menteri Agama dikelola oleh Menteri Agama dengan mempertimbangkan nilai manfaat, yakni digunakan langsung untuk membiayai belanja operasional penyelenggaraan ibadah haji.

1. **Pendaftaran**

UU No. 13 Tahun 2008, Pasal 26, 27,28, PP Nomor 74 Tahun 2012 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Setiap warga negara yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan untuk mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Syarat pendaftaran bagi calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

* 1. Mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli yang masih berlaku.
  2. Sehat jasmani dan rohani yang dinyatakan dengan surat keterangan sehat asli dari Puskesmas.
  3. Berusia minimal 12 tahun dan belum pernah haji.

Jemaah haji memperoleh nomor porsi dan terdaftar di Siskohat Kementerian Agama setelah melakukan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000,- (dua pluh lima juta rupiah).

Tata cara pelunasan BPIH setiap musim haji ditetapkan oleh Menteri Agama.

Pengaturan kuota nasional untuk setiap provinsi dilakukan oleh Menteri Agama, sedangkan penetapan kuota Kabupaten/Kota adalah oleh Gubernur.

Dalam hal kuota nasional tidak terpenuhi pada hari penutupan pendaftaran, Menteri Agama dapat memperpanjang masa pendaftaran dengan menggunakan kuota secara nasional.

Warga negara Indonesia yang berada di luar negeri dan/atau bermukim di luar negeri selain di Arab Saudi yang hendak menunaikan ibadah haji, maka pengaturan pemberangkatannya dilakukan oleh Kepala Perwakilan RI setempat.

Warga negara asing yang berdomisili di Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji, pengaturan keberangkatannya dilakukan sebagaimana prosedur warga negara asing yang akan berangkat ke luar negeri.

1. **Pembinaan**

UU No. 13 / 2008. Pasal 29,30, Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012, PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Dalam rangka pembinaan ibadah haji, Menteri menetapkan mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji serta pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan ibadah haji.

Pembinaan ibadah haji dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat secara berkesinambungan dalam bentuk penerangan dan penyuluhan kepada masyarakat, serta dalam bentuk bimbingan bagi jemaah haji.

Bimbingan kepada calon haji diarahkan pada kemandirian calon jemaah yang dilakukan secara perseorangan, maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.

Bimbingan jemaah haji dilakukan 8 kali di tingkat kecamatan, dan 2 kali di tingkat kabupaten secara masal.

1. **Kesehatan**

UU No. 13 /2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 31 dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 442 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

Pembinaan dan pelayanan kesehatan haji baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab Menteri Kesehatan.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat.

Kesehatan matra adalah upaya kesehatan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan fisik dan mental guna menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang terus berubah, baik lingkungan darat, laut, angkasa, maupun air.

Kesehatan matra sebagai bentuk khusus upaya kesehatan diselenggarakan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dalam lingkungan matra yang serba berubah.

Kesehatan matra meliputi kesehatan lapangan, kesehatan kelautan dan bawah air serta kesehatan kedirgantaraan.

Kesehatan lapangan adalah kesehatan matra yang berhubungan dengan pekerjaan di darat yang temporer dan serba berubah misalnya kesehatan haji, kesehatan transmigrasi, kesehatan dalam bencana alam, kesehatan di bumi perkemahan.

1. **Keimigrasian**

UU No. 13/2008, Pasal 32, PP Nomor 79 Tahun 2012 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Setiap warga negara Indonesia yang akan menunaikan ibadah haji menggunakan paspor biasa yang dikeluarkan oleh Menteri Hukum dan HAM.

1. **Transportasi**

UU No. 13/2008, Pasal 33, PP Nomor 79 Tahun 2012 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Pelayanan transportasi jemaah haji ke Arab Saudi dan Pemulangannya ke tempat debarkasi di Indonesia menjadi tanggung jawab Menteri Agama dan berkoordinasi dengan Menteri Perhubungan.

Pelaksanaan transportasi jemaah haji di Arab Saudi dibawah koordinasi dan tanggung jawab Menteri Agama.

Dalam penunjukan perusahaan pelaksanaan Transportasi jamaah haji untuk masing-masing Embarkasi dilaksanakan oleh Menteri Agama dengan memperhatikan keselamatan, efisiensi dan kenyamanan.

Rencana dan spesifikasi angkutan haji ditetapkan oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan memperhatikan pertimbangan Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Dalam penyiapan dan pengkoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji pada pelabuhan embarkasi dan debarkasi dengan jadwal pemberangkatan dan pemulangan ditetapkan oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Transportasi calon jamaah/jamaah haji dari daerah asal ke asrama embarkasi pergi-pulang dikoordinasikan oleh Koordinator Penyelenggaraan Ibadah Haji Provinsi dan/atau Koordinator Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten/Kota setempat.

1. **Barang bawaan Jemaah Haji**

UU No. 13 / 2008, Pasal 36, PP Nomor 79 Tahun 2012 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Jamaah haji dapat membawa barang bawaan ke Arab Saudi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemeriksaan barang bawaan dilakukan oleh instansi yang berwenang di Embarkasi/Debarkasi atau di Asrama haji setempat.

1. **Akomodasi dan Konsumsi**

UU No. 13 /2008, Pasal 36, PP Nomor 79 Tahun 2012 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Menteri Agama berkewajiban menyediakan akomodasi dan konsumsi kepada jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi dan Arab Saudi.

Penyediaan akomodasi jemaah haji dilakukan dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan keamanan jemaah haji beserta barang bawaannya.

Akomodasi jemaah haji di Arab Saudi meliputi akomodasi jemaah di Makkah dan Madinah.

Penyediaan konsumsi jemaah haji di Arab Saudi diberikan di Jeddah, Makkah, Madinah, Arafah dan Mina sesuai dengan standar yang ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan pelayanan dan ketentuan yang berlaku di Arab Saudi.

1. **Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus**

UU No. 13/2008, Pasal 38, PP Nomor 79 2012 Pasal 34 s.d. 56, PMA Nomor 23 Tahun 2016 dan PMA Nomor 13 Tahun 2018.

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan ibadah haji khusus yang pengelolaannya dan pembiayaannya bersifat khusus.

Penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus yang telah mendapat izin dari Menteri.

Penyelenggara ibadah haji khusus wajib memberikan pelayanan pendaftaran, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, perlindungan jemaah dan petugas, administrasi dan dokumen haji.

Penyelenggara ibadah haji khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Menerima pendaftaran, memberangkatkan /memu­langkan dan melayani jemaah haji yang terdaftar di Siskohat Kementerian Agama;
2. Menyediakan petugas pembimbing ibadah dan kesehatan;
3. Melapor kepada PPIH Embarkasi/Debarkasi dan PPIH Arab Saudi di Jeddah, Madinah dan Makkah;
4. Masa tinggal jemaah di Arab Saudi paling lama 27 hari, paling sedikit 5 hari di Makkah dan 3 hari di Madinah;
5. Setiap PIHK dapat memberangkatkan jemaah minimal 45 orang dan maksimal 200 orang. Apabila kurang dari 45 orang, PIHK menggabungkan dengan PIHK lain dan apabila lebih dari 200 orang, PIHK melimpahkan kelebihan jamaahnya kepada PIHK lain;
6. Pemberangkatan dan pemulangan jemaah dilakukan dengan penerbangan reguler;
7. Memberikan bimbingan manasik haji sebelum keberangkatan, selama di perjalanan dan di Arab Saudi;
8. Memberikan pelayanan akomodasi paling rendah hotel berbintang 4 di Jeddah, Makkah dan Madinah, untuk di Masyair dengan kemah ber AC;
9. Menyediakan konsumsi dengan layanan standar hotel, penyajiannya secara prasmanan;
10. Memberikan pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan, selama diperjalanan dan di Arab Saudi;
11. Melayani jemaah sesuai dengan perjanjian yang disepekati antara PIHK dan jemaah.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi administrasi berupa:

* 1. Peringatan tertulis;
  2. Pembekuan izin penyelenggara;
  3. Pencabutan izin penyelenggara.

Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak bertindak sebagai penerima pembayaran BPIH dan/atau sebagai penerima pendaftaran jemaah haji, dipidana dengan hukuman penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Penyelenggaraan ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan, di pidana dengan hukuman penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling baya Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

1. **Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah**

UU No. 13/2008, Pasal 43 s.d. 46, PP Nomor 79 Tahun 2012 Pasal 57 s.d. 71 dan PMA Nomor 8 Tahun 2018

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilaksanakan oleh pemerintah dan atau PPIU.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari menteri Agama.

PPIU wajib memberikan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, administrasi, dokumen dan perlindungan kepada jemaah umrah.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah wajib:

* 1. Melakukan pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah umrah;
  2. Melaporkan keberangkatan jemaah umrah kepada Menteri Agama;
  3. Melaporkan kedatangan dan kepulangan jemaah umrah dari dan ke Arab Saudi kepada Kepala Kantor Urusan Haji di Jeddah;
  4. Melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah kepada Menteri Agama.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dilarang menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah:

1. Gagal berangkat ke Arab Saudi;
2. Melanggar masa berlaku visa;
3. Terancam keamanan dan keselamatannya.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi administrasi berupa:

1. Peringatan tertulis;
2. Pembekuan izin penyelenggara;
3. Pencabutan izin penyelenggara.

Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak bertindak sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan mengumpulkan dan/atau memberangkatkan jemaah umrah, dipidana dengan hukuman penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang tidak melaksanakan ketentuan, dipidana dengan hukuman penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling bayak Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

1. **Bahan Ajar 2**

**POKOK-POKOK PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

Dalam rangka meningkatkan pembinaan dan pelayanan perlindungan kepada jamah haji, program kegiatan penyelenggaraan ibadah haji diarahkan pada:

1. **Pengorganisasian**
   1. Penyelenggaraan ibadah haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan dan pengawasan;
   2. Kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah;
   3. Menteri Agama mengkordinasikan dan atau bekerjasama dengan masyarakat, Departemen/Instansi terkait, dan Pemerintah Arab Saudi;
   4. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, Pemerintah membentuk satuan kerja dibawah Menteri Agama;
   5. Pengawasan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI).
2. **Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji**
3. BPIH diusulkan oleh Menteri Agama kepada Presiden RI setelah mendapatkan persetujuan DPR RI;
4. BPIH disusun secara cermat sesuai kebutuhan penyelenggaraan ibadah haji;
5. Penetapan BPIH dengan perhitungan kurs dollar US pada waktu penyetoran;
6. Penetapan BPIH pada komponen angkutan/penerbangan berdasarkan variabel per Embarkasi meliputi:
   1. Embarkasi Aceh
   2. Embarksi Medan
   3. Embarkasi Batam
   4. Embarkasi Padang
   5. Embarkasi Palembang
   6. Embarkasi Jakarta
   7. Embarkasi Solo
   8. Embarkasi Surabaya
   9. Embarkasi Banjarmasin
   10. Embarkasi Balikpapan
   11. Embarkasi Makassar
   12. Embarkasi Lombok
7. Provinsi yang masuk dalam embarkasi tersebut adalah:
   1. Embarkasi Aceh, meliputi:

Provinsi Aceh

* 1. Embarkasi Medan, meliputi:

Provinsi Sumatera Utara

* 1. Embarkasi Batam, meliputi:
  2. Provinsi Riau
  3. Provinsi Kepulauan Riau
  4. Provinsi Kalimantan Barat
  5. Provinsi Jambi
  6. Embarkasi Padang, meliputi:

1. Provinsi Sumatera Barat
2. Provinsi Bengkulu
   1. Embarkasi Palembang:
3. Provinsi Sumatera Selatan
4. Provinsi Bangka Belitung
   1. Embarkasi Jakarta, meliputi:
5. Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
6. Provinsi Lampung
7. Provinsi Jawa Barat
8. Provinsi Banten
   1. Embarkasi Solo, meliputi:
9. Provinsi Jawa Tengah
10. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
11. Provinsi Kalimantan Tengah (Sebagian)
    1. Embarkasi Surabaya, meliputi:
12. Provinsi Jawa Timur
13. Provinsi Bali
14. Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT)
    1. Embarkasi Balikpapan, meliputi:
15. Provinsi Kalimantan Timur
16. Provinsi Sulawesi Tengah
17. Provinsi Sulawesi Utara
    1. Embarkasi Banjarmasin, meliputi:
18. Provinsi Kalimantan Selatan
19. Provinsi Kalimantan Tengah
    1. Embarkasi Ujungpandang/Makassar meliputi:
    2. Provinsi Sulawesi Selatan
    3. Provinsi Sulawesi Tenggara
20. Provinsi Sulawesi Barat
21. Provinsi Gorontalo
22. Provinsi Maluku
23. Provinsi Maluku Utara
24. Provinsi Papua
25. Provinsi Papua Barat
    1. Embarkasi Lombok

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)

1. Biaya yang dipergunakan jemaah haji selama di Arab Saudi meliputi:
2. Maslahah Ammah (*general service*) adalah biaya wajib yang dibayarkan kepada pemerintah Arab Saudi meliputi: Pelayanan maktab wukala di Jeddah, muassasah Thawwafah, Maktab Zamazimah di Makkah dan Muasassah Adillah di Madinah, biaya perkemahan di Arafah dan Mina;
3. Naqabah adalah biaya angkutan darat (transportasi antar kota perhajian Jeddah, Makkah, Madinah dan Arafah Mina;
4. Akomodasi adalah biaya penyewaan perumahan di Makkah, Madinah, kemah Arafah dan Mina.
5. Konsumsi adalah biaya makan selama di Madinah (*Arbain*), Makkah tempat transit, terminal hijrah, masa kedatangan dan kepulangan di bandara Armina, Safari Wukuf, konsumsi jamaah haji sakit dan jamaah tersesat jalan.
6. *Living cost* adalah biaya hidup jamaah haji selama di Arab Saudi sebesar SR. 1.500 (seribu lima ratus Real Saudi) yang dikembalikan kepada jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi pada saat keberangkatan.
7. Biaya yang dipergunakan untuk jamaah haji selama di tanah air meliputi:
8. Perbekalan haji adalah biaya untuk pengadaan kebutuhan jamaah haji berupa: buku paket, bimbingan manasik, paspor, blanko SSPH/SPMA/nominatif, stiker pengaman paspor, gelang identitas.
9. Konsumsi adalah biaya makan selama di Asrama Haji Embarkasi 3 kali makan dan 2 kali *snack;*
10. Akomodasi adalah biaya penginapam di Asrama Haji selama satu hari;
11. Kegiatan operasional haji adalah biaya untuk penyelesaian visa haji, pembinaan jamaah haji, pelaksanaan *qur'ah;*
12. *Passanger Service Charge* (PSC) adalah biaya pelayanan jasa penumpang pesawat udara di bandar embarkasi.
13. Asuransi.
14. Biaya yang menjadi Tanggungan Calon Jamaah Haji di luar Komponen BPIH.
15. Pemeriksaan kesehatan sebelum masuk asrama haji embarkasi;
16. Perjalanan dari tempat tinggal ke asrama haji embarkasi/debarkasi pergi-pulang;
17. Biaya ziarah ke tempat bersejarah di Makkah;
18. Biaya Dam, diharapkan dapat disalurkan ke Islam Development Bank melalui Bank Ar-Rajhi secara sukarela sesuai himbauan pemerintah Arab Saudi.
19. Pakaian seragam.
20. **Pendaftaran Haji**

Pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip first served.

Nomor porsi akan diberikan melalui Siskohat setelah jemaah melakukan setoran awal BPIH Rp. 25.000.000,- bagi jemaah haji reguler dan USD. 4.000,- bagi jemaah haji khusus melalui BPS.

Pendaftaran haji reguler dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon jemaah haji. Sedangkan calon jemaah haji khusus pada Kantor Kementerian Agama Provinsi atau di Direktorat Pelayanan Dalam Negeri.

Jemaah haji yang terdaftar dan mendapat porsi dinyatakan sah dan dapat diberangkatkan setelah melunasi BPIH pada tahun berjalan.

Jemaah haji dinyatakan batal karena:

1. Meninggal dunia sebelum menunaikan ibadah haji;
2. Alasan kesehatan lainnya yang sah.

Dana pengembalian BPIH batal akan diterimakan kepada jamaah bersangkutan langsung ke rekening jamaah di Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH tempat jamaah setoran awal.

1. **Bimbingan Jemaah Haji**
2. Bimbingan jemaah haji bertujuan memberikan bekal pengetahuan tentang manasik haji, proses perjalanan haji, akhlakul karimah dan adat istiadat/budaya Arab Saudi agar jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan tertib, lancar, aman dan nyaman sesuai tuntunan syariat dan mandiri dalam melaksanakan ibadahnya.
3. Bimbingan jemaah haji diberikan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung diberikan ditingkat kecamatan sebanyak 8 kali pertemuan secara kelompok, ditingkat Kabupaten/Kota sebanyak 2 kali pertemuan secara masal. Sedangkan bimbingan secara tidak langsung dilakukan melalui media elektronik.
4. Metode bimbingan berupa tatap muka, dialog, praktek manasik dan pemutaran audio/visual manasik.
5. Bimbingan ibadah oleh masyarakat dilakukan kelompok bimbingan yang mendapat izin dari Kementerian Agama bagi jemaah haji reguler dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) bagi jemaah haji khusus.
6. Materi bimbingan jemaah haji meliputi:
   1. Bimbingan ibadah terdiri dari:
      1. Tata cara pelaksanaan haji dan umrah;
      2. Tata cara pelaksanaan shalat dalam perjalanan;
      3. Tata cara shalat arbain dan ziarah.
   2. Bimbingan perjalanan, terdiri dari:
   3. Proses perjalanan ibadah haji gelombang I;
   4. Proses perjalanan ibadah haji gelombang II.
   5. Bimbingan kesehatan, terdiri dari:
7. Kebugaran fisik/senam kesehatan;
8. Pemeliharaan kesehatan haji sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama melaksanakan ibadah haji.
   1. Bimbingan keselamatan terdiri dari:
9. Keselamatan di tanah Air dan Arab Saudi;
10. Keselamatan selama dalam penerbangan.
11. Mengembangkan informasi haji tentang pemahaman *istitho'ah* dan kesehatan haji secara terpadu dan menyeluruh.
12. **Pembinaan Petugas Haji**
    * 1. Pembinaan petugas haji bertujuan untuk mempersiapkan petugas haji yang profesional dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji.
      2. Untuk memenuhi tugas dan fungsi petugas haji, disusun pedoman rekrutmen dan seleksi petugas haji, pelatihan dan pengendalian dan penilaian kinerja.
      3. Pelaksanaan rekrutmen secara selekstif, transparan dan akuntabel.
      4. Penyempurnaan materi, metode dan kurikulum pelatihan, khususnya bagi TPIHI dengan memperkaya materi pemahaman ilmu manasik haji.
      5. Peningkatan kualitas Karu dan Karom dalam membantu pelaksanaan tugas TPHI dan TPIHI.
      6. Pelatihan petugas haji dengan kurikulum yang mengarah kepada:
         1. Kemampuan managerial dan koordinasi dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bimbingan.
         2. Meningkatkan kemampuan teknis dan medis yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji.
         3. Peningkatan kinerja petugas untuk mewujudkan petugas yang berdidikasi, bertanggung jawab dan berakhlak mulia.
      7. Penugasan petugas Non Kloter (PPIH Arab Saudi) dan Petugas Kloter sesuai tugas dan fungsi.
13. **Dokumen Haji**
    1. Penerbitan Paspor bagi jemaah haji reguler dilakukan oleh petugas Kantor Imigrasi, dengan ketentuan:
       * 1. Bagi jemaah haji yang masuk dalam porsi tahun keberangkatan.
         2. Diproses secara kolektif oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
         3. Paspor yang sudah selesai diserahkan oleh Kantor Imigrasi kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
         4. Biaya penerbitan dibebankan pada dana optimalisasi BPIH.
14. Pembuatan paspor bagi jemaah haji khusus dilakukan oleh masing-masing jemaah/PIHK dan biaya ditanggung oleh jemaah masing-masing.
15. Paspor jemaah haji dilengkapi dengan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH) sebagai identitas pengguna paspor yang sah dan berlaku sebagai dokumen perjalanan.
16. Proses pemvisaan paspor dilakukan secara online antara Kementerian Agama dengan Kementerian Luar Negeri Arab Saudi.
17. **Identitas Jemaah Haji**
    1. Jemaah haji diberikan gelang identitas pada saat berada di asrama haji embarkasi yang memuat nama jemaah, nomor kloter, nomor paspor, nama embarkasi dan tulisan Kementerian Agama;
    2. Untuk memberikan kemudahan pengenalan identitas jemaah haji Indonesia di Arab Saudi jemaah haji menggunakan seragam batik;
    3. Jemaah haji setelah tiba di Arab Saudi diberikan gelang oleh Maktab yang memuat nama, alamat dan nomor telepon Muassasah Asia Tenggara, nomor dan wilayah maktab, serta tahun musim haji.
18. **Perjalanan dan Angkutan Haji**
19. Rencana perjalanan haji adalah siklus yang menggambarkan masa opersional pemberangkatan jemaah haji dari Indonesia ke Arab Saudi dan Pemulangan dari Arab Saudi ke Indonesia, yang disusun berdasarkan kalender Arab Saudi (ummul quro);
20. Masa opersional pemberangkatan dan pemulangan masing-masing 30 hari, masa tinggal masing-masing di Arab Saudi 42 hari;
21. Pemberangkatan gelombang I, jemaah haji langsung menuju Madinah, mendarat di Bandara AMAA Madinah;
22. Pemberangkatan gelombang II, jemaah haji langsung menuju Makkah dan seluruhnya mendarat di Bandara KAAIA Jeddah;
23. Pengadaan angkutan udara dilakukan dengan penunjukan langsung oleh Menteri Agama, setelah memperolah pertimbangan Menteri Perhubungan;
24. Guna kelancaran opersional angkutan haji memberikan ketenangan psikologis kepada jemaah dengan memperhatikan kelayakan pesawat;
25. Barang bawaan jemaah haji/petugas, telah ditetapkan mengenai bagasi dan barang tentengan. Untuk setiap jemaah haji/petugas berhak membawa barang bawaan satu buah koper dengan berat maksimal 32 kg dan satu hand bag.
26. Untuk menghindari keterlambatan penerbangan karena terlambatnya kedatangan, perusahaan penerbangan harus menyiapkan pesawat back up yang digunakan secara pasti di Bandara Embarkasi;
27. Pihak penerbangan akan menyampaikan informasi operasional penerbangan haji secara rutin dan transparan kepada pemerintah dan/atau Panitia Penyelenggara Ibadah Haji setempat, khususnya apabila terjadi keterlambatan atas permasalahan penerbangan.
28. **Pengasramaan Jemaah Haji**
29. Penyediaan asrama haji embarkasi untuk persiapan pemberangkatan jemaah haji meliputi penempatan, pemeriksaan kesehatan, bimbingan ibadah, pemeriksaan barang bawaan, penyelesaian paspor jemaah haji, gelang identitas dan lain-lain;
30. Pengaturan penempatan jemaah haji dilaksanakan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH);
31. Pengasramaan jemaah haji di 13 asrama embarkasi, yaitu: Jakarta, Bekasi, Banda Aceh, Medan, Padang, Batam, Palembang, Solo, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, Lombok dan 5 embarkasi antara yaitu Gorontalo dan Lampung, Jambi, Bengkulu dan Kalimantan Tengah.
32. **Akomodasi di Arab Saudi**
    1. Penyewaan akomodasi jemaah haji Indonesia di Arab Saudi yang memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan;
    2. Pengaturan dan penempatan jemaah haji pada hotel akomodasi di Makkah dilakukan dengan sistem qur’ah dalam rangka menerapkan rasa keadilan;
    3. Penyewaan akomodasi di Makkah:
    4. Sistem penyewaan dilakukan dengan kontrak langsung kepada pemilik rumah, penyewa, wakil Syar’i dan/atau melalui Maktab Aqari dalam bentuk sewa satu musim;
    5. Akomodasi diupayakan berjarak maksimal 3500 M. Dari perluasan Masjidil Haram, dengan harga sewa sesuai plafon yang ditetapkan;
    6. Penyewaan dikosentrasikan di wilayah yang sudah familier dengan jemaah haji Indonesia dan memiliki akses ke Masjidil Haram.
    7. Sistem akomodasi di Madinah:
       1. Sistem penyewaan dilakukan dengan kontrak langsung kepada pemilik atau manajemen pengelola hotel dalam bentuk kombinasi sewa satu musim dan *blocking time*i ;
       2. Akomodasi jemaah haji diupayakan 100% berada pada jarak maksimal 650 meter dari halaman terluar Masjid Nabawi;
    8. Penempatan jemaah dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Ibadah Haji (PPIH) pada hotel yang telah dikontrak langsung, sesuai jadwal kedatangan jemaah.
33. **Pelayanan Konsumsi Jemaah Haji di Arab Saudi**
34. Pelayanan konsumsi jemaah haji dilaksanakan oleh perusahaan yang ditetapkan;
35. Pelayanan konsumsi jemaah haji diberikan di Jeddah, Madinah, Makkah, Arafah, Muzdalifah dan Mina;
36. Pelaksanaan konsumsi di Jeddah pada fase kedatangan diberikan 1 boks dan didistribusikan pada saat jemaah haji naik bus dan ditempat peristirahatan jemaah haji pada fase pemulangan;
37. Pelayanan konsumsi di Madinah selama Jemaah tinggal di akomodasi dan diberikan sebayak-banyaknya 18 kali dengan menggunakan kemasan boks, pendistribusiannya dilakukan setiap hari di hotel akomodasi sebanyak dua kali (makan siang dan malam);
38. Pelayanan konsumsi di Makkah selama Jemaah tinggal di akomodasi dan diberikan sebayak-banyaknya 40 kali dengan menggunakan kemasan boks, pendistribusiannya dilakukan setiap hari di hotel akomodasi sebanyak dua kali (makan siang dan malam);
39. Pelaksanaan katering di Arafah diberikan/disajikan dalam bentuk boks sebanyak 4 kali, mulai tanggal 8 Zulhijjah malam sampai dengan 9 Zulhijjah sebelum keberangkatan ke Muzdalifah;
40. Pelaksanaan katering di Mina diberikan/disajikan dalam bentuk kemasan boks/prasmanan sebanyak 11 kali, dan dilengkapi dengan pelayanan coffee shop.
41. **Pelayanan Kesehatan**
42. Tujuan pelayanan kesehatan jemaah haji adalah meningkatkan kondisi kesehatan jemaah haji sebelum keberangkatan, menjaga agar jemaah haji dalam kondisi sehat selama menunaikan ibadah haji sampai tiba kembali di tanah Air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang memungkinkan terbawa keluar/masuk oleh jemaah haji;
43. Untuk melaksanakan program kegiatan pelayanan kesehatan, melalui kebijakan, yaitu:
    1. Melaksanakan rekrutmen tenaga kesehatan profesional secara transparan;
    2. Meningkatkan kemampuan teknis medis petugas pemeriksa kesehatan jemaah haji di tingkat Puskesmas dan Rumah Sakit;
    3. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit dengan menerapkan standar pelayanan bagi jemaah haji;
    4. Melaksanakan pelayanan kesehatan bermutu bagi jemaah haji di Puskesmas dan Rumah Sakit serta embarkasi;
    5. Melaksanakan pembinaan kesehatan sejak dini bagi jemaah haji resiko tinggi di Tanah Air;
    6. Memberikan vaksinasi meningitis meningokus bagi jemaah haji dan petugas;
    7. Melaksanakan pelayanan kesehatan bermutu, cepat dan terjangkau bagi jemaah haji selama menunaikan ibadah haji;
    8. Mengembangkan sistem informasi manajemen kesehatan haji pada setiap jenjang administrasi kesehatan;
    9. Mengembangkan sistem kewaspadaan dini dan respon cepat KLB, bencana serta musibah masal.
44. Untuk meningkatkan kondisi kesehatan jemaah haji, maka perlu:
    1. Menumbuhkan pengertian kepada calon jemaah haji bahwa kondisi kesehatan jasmani dan rohani sangat diperlukan dalam melaksanakan ibadah haji;
    2. Pengetatan pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji sesuai dengan ketentuan dan direkam dalam buku kesehatan haji.
    3. Rujukan calon jamaah haji resiko tinggi sesegera mungkin bagi yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut.
    4. Pengadaan obat berdasarkan trend pola penyakit dan untuk jenis obat yang banyak digunakan perlu penyediaan *buffer stock* sebesar 10% dari kebutuhan.
45. Untuk mengantisipasi penyakit meningitis diperlukan:
46. Cakupan vaksinasi meningitis 100%.
47. Vaksin meningitis yang disediakan memperhatikan informasi pihak Arab Saudi mengenai perubahan strain meningitis ACYW135.
48. Peningkatan pemahaman penanganan kasus meningitis kalangan petugas.
49. **Bahan Ajar 3**

**POKOK-POKOK MATERI *TAKLIMATUL HAJ***

Raja Arab Saudi sebagai penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji, menugaskan Menteri Dalam Negeri Arab Saudi untuk mengkordinir pelaksanaan operasional haji dengan membentuk Komite tertinggi beranggotakan para Menteri antara lain Menteri Haji dan para pejabat teras terkait.

Kementerian Haji dengan aparatnya termasuk Direktorat Haji di Makkah dan Madinah mengkoordinasikan beberapa lembaga/badan yang meliputi *Maktab Wukala Al Muwahad*, *Muassasah Thawwafah*, *Maktab Zamazimah*, *Muassasah Adilla* di Madinah dan *Naqabah Ammah Lissyayarat*.

Muassasah Asia Tenggara bertanggung jawab terhadap jamaah haji Asia Tenggara termasuk Indonesia membentuk Maktab pelayanan sebagai ujung tombak di lapangan yang merupakan kepanjangan tangan dari Kementerian Haji, sedangkan di Madinah *Muassasah Adilla* pada musim haji bekerjasama dengan *Majmu'ah* untuk memberikan pelayanan haji khususnya mengenai pemondokan.

Dalam rangka pengaturan penyelenggaraan urusan haji di Arab Saudi Pemerintah dalam hal ini Kementerian Haji, setiap tahun mengeluarkan peraturan haji (*Ta'limatul Haj*), yang mengatur berbagai persoalan perhajian, antara lain:

1. **Kewajiban Jamaah Haji**

Demi menjaga kenyamanan dan kesehatan jamaah haji serta dapat melaksanakan ibadahnya dengan sempurna, supaya mengikuti petunjuk sebagai berikut:

* 1. Apabila ada kasus yang memerlukan penyelesaian, hendaknya jemaah haji menghubungi Kantor Kementerian Haji atau Muassasah yang terkait, baik di Jeddah, Makkah, Madinah maupun ditempat perhajian lainnya, sehingga kasus tersebut dapat diselesaikan dan dilayani dengan mudah dan cepat sebelum meninggalkan Arab Saudi.
  2. Untuk terjaminnya keselamatan dan terlaksananya ibadah haji yang baik dan benar, maka keberangkatan ke *Masya'ir AI-Mugaddasah* (Arafah, Muzdalifah, dan Mina) supaya bersama-sama dengan petugas *Muassasah* untuk mendampinginya.
  3. Harus memelihara kemuliaan kedua Tanah Suci dan menghormati peraturan-peraturan yang digariskan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Tidak menjadikan masjid, jalan-jalan, tempat terbuka, trotoar sebagai tempat tinggal baik di Makkah maupun di Madinah, di samping itu agar tidak membuang sampah kecuali pada tempat yang sudah disediakan demi menjaga kebersihan tempat suci.
  4. Untuk menjaga keselamatan umum seluruh jamaah haji, hendaknya setiap jamaah haji mentaati syarat­-syarat kesehatan, sebagai berikut:
     1. Menunjukan surat vaksinasi yang berlaku sesuai dengan peraturan internasional, jika tidak ada surat tersebut akan divaksinasi, dan diberi izin untuk melaksanakan haji di bawah pengawasan bagian kesehatan dalam jangka waktu enam hari sejak tanggal dilakukan vaksinasi.
     2. Surat vaksinasi meningitis yang masa berlakunya sepuluh hari sampai dengan tiga tahun, dan pihak kesehatan negara asal jamaah selalu memonitor tentang keadaan jamaah haji.
     3. Tidak boleh membawa makanan, kecuali bagi jamaah haji yang menggunakan angkutan darat sebagai bekal diperjalanan dan disimpan dalam tempat yang sudah diperiksa.
  5. Segera ke rumah sakit atau poliklinik untuk berobat apabila terserang penyakit, dengan membawa kartu tanda pengenal yang diperoleh dari *Muassasah*.
  6. Dilarang bekerja dan harus hanya memusatkan perhatiannya pada tujuan utama untuk apa ia datang ke Arab Saudi, semata-mata untuk menunaikan ibadah haji.
  7. Mempersiapkan dua lembar pas photo saat diperlu­kan, terutama untuk pembuatan kartu tanda pengenal oleh *Muassasah*.
  8. Menyimpan dokumen dan uang pada *Muassasah Thawafah*, atau *Muassasah Adilla*, dengan tidak lupa meminta surat tanda terima penitipan.
  9. Hendaknya sewaktu berpergian tidak membawa sesuatu kecuali yang diperlukan, hal ini untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecopetan di tempat yang penuh sesak.
  10. Jika terjadi sesuatu seperti kecurian hendaknya segera melapor kepada *Muassasah*, pihak terkait pada Kementerian Haji atau Polisi dan apabila kehilangan barang/tercecer hendaknya menghubungi bagian barcer (barang tercecer) di Kantor Haji baik di Makah maupun di Madinah.
  11. Bagi jamaah haji wanita yang tidak bersama dengan muhrim, maka akan mendapat visa masuk ke Arab Saudi dan diharuskan dipimpin oleh orang yang bertanggung jawab menjadi pelindungnya.
  12. Bagi orang yang telah lanjut usia atau kondisi badan dan kesehatannya lemah sebaiknya tidak memaksakan diri melaksanakan ibadah haji, karena berbagai kemungkinan bahaya yang akan mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa mengingat perjalanan yang ditempuh sangat jauh dengan keadaan cuaca yang berubah-ubah secara radikal (panas, terik, dan dingin).

1. **Kewajiban Muassasah Thawwafah dan Adilla**
   * + - 1. Mempersiapkan petugas atau guide pada setiap bus yang mengangkut jemaah haji saat kedatangan mereka di pintu-pintu gerbang kedatangan, udara dan laut bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan terkait;
         2. Menyambut kedatangan jemaah haji dipusat-pusat informasi yang terletak di pintu gerbang Makkah dan Madinah;
         3. Membantu jamaah mencari hotel akomodasi yang telah disiapkan.
         4. Mengangkut jemaah haji beserta barang bawaannya ke hotel akomodasi.
         5. Mengawasi kenyamanan jemaah haji dan memantau kondisi mereka selama di Makkah dan Madinah.
         6. Melaporkan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di hotel akomodasi jemaah haji ke instansi yang berwenang.
         7. Membuat group pelayanan untuk jemaah haji khusus.
         8. Bekerjasama dengan intansi terkait untuk memberikan penyuluhan, sehingga jemaah haji dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan benar, baik saat di Makkah, Masyair, maupun saat berziarah di Madinah.
         9. Bekerjasama sama dengan maktab wukala dan delegasi-delegasi haji dalam pengaturan pendistribusian jemaah haji di Maktab.
         10. Melakukan koordinasi dengan naqobah dan perusahaan-perusahaan angkutan haji untuk mempersiapkan bus-bus yang akan mengangkut jemaah.
         11. Memberikan kartu pengenal kepada jemaah haji.
         12. Melaporkan ke pihak keamanan jika terjadi:
2. Jemaah tersesat belum ditemukan setelah lewat 24 jam.
3. Jemaah haji terlambat diberangkatkan dari waktu yang ditentukan.
4. Jemaah haji kehilangan barang.
5. Jemaah haji kecurian/kecopetan.
   * + - 1. Melapor dan membantu mengantar ke poliklinik jika ada jemaah yang sakit.
         2. Jika ada jemaah wafat, melaporkan ke cabang kementerian haji untuk proses pemakaman.
         3. Mendirikan kemah yang layak sesuai dengan jumlah jemaah yang menjadi tanggung jawabnya di Masyair Muqodasah sesuai pembagian yang ditetapkan oleh Kementerian Haji.
6. **Kewajiban Perusahaan Tranportasi Haji (Naqabah)**
7. Menjamin tersediannya kendaraan bagi jamaah haji. Maktab *Wukala Muwahaddah* dan menentukan rute dan jenis kendaraan (biasa, terbuka atasnya dan kendaraan ber AC). Hal tersebut sebagai dasar pegangan bagi *Muassasah Tawwafah* dan *Muzawwir* dalam pengaturan kendaraan jamaah haji (*Naqabah*) di Makkah atu di Madinah.
8. Menyediakan tenaga pengemudi yang cukup setiap tahun dan dipersiapkan sejak dini guna melatih mereka mengenal jalan yang menuju ke *Masya'ir Muqaddasah* dan mengadakan koordinasi dengan pihak kepolisian lalu lintas.
9. Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi.
10. Memperhatikan kemampuan pengemudi dan tidak membebani mereka di luar kesanggupannya yang menyebabkan sopir kurang istirahat dan demi menjaga keselamatan jiwa jamaah haji. Di samping itu, menyediakan kebutuhan P3K dan memastikan setiap bus ada perlengkapan keselamatannya.
11. Memerintahkan para pengemudi untuk berhenti di tempat pengawasan keberangkatan haji dan masjid Bir Ali untuk mengambil miqot di Madinah.
12. Menyediakan dana yang cukup di kantor caban-­cabangnya, yaitu untuk mengganti harga tiket yang tidak dipergunakan oleh jamaah haji.
13. **Kewajiban Maktab Jamazimah**

Memberikan air zam-zam kepada jemaah haji di pusat pengawasan keberangkatan, di Makkah, Madinah dan Masyair.

1. **Pemulangan Jemaah Haji**

Jemaah haji jalur udara diperbolehkan meninggalkan kota Makkah setelah dikeluarkannya pengumuman resmi bebas penyakit menular oleh Kementerian Kesehatan Arab Saudi.

Kepulangan jemaah haji diatur sebagai berikut:

* 1. Bagi jamaah haji udara yang sudah ditentukan tanggal pulang ke negaranya sesuai tiket, maka petugas *Muassasah* harus mengurus angkutan mereka di *Naqabah* Makkah, yaitu tiga hari sebelum keberangkatan.
  2. Jemaah haji yang belum ziarah ke Madinah sebelum haji dan berkeinginan melaksanakannya setelah haji, baginya diperbolehkan pergi paling lambat 11 hari sebelum mereka kembali ke negaranya, yaitu 2 hari dalam perjalanan, 8 hari di Madinah dan sehari di Jeddah.
  3. Perusahaan penerbangan harus membuat daftar manifest setiap penerbangan pemulangan jamaah haji dan menyerahkannya kepada *Maktab Wukala Muwahhad*.
  4. Direktorat Imigrasi tidak boleh mengijinkan jamaah haji meninggalkan Jeddah, kecuali dengan membawa keterangan dari *Maktab Wukala Muwahhad* yang sudah dilegalisasi dengan dicap oleh Kementerian.
  5. Perusahaan penerbangan harus mematuhi dengan tidak mendaftarkan jamaah haji ke dalam manifest penumpang kecuali sudah jelas waktu pulangnya dan setelah penyelesaian di Kementenan Haji dan Direktorat Haji di Airport.
  6. Jamaah haji laut diperbolehkan berangkat meninggalkan Makkah setelah adanya pengumuman dari Kementerian Kesehatan jamaah haji, berdasarkan surat edaran pemulangan yang dikeluarkan oleh Kementerian Haji, baik ke Madinah atau langsung ke Jeddah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Petugas Direktorat Haji di *Madinatul Hujjaj* laut dan instansi yang berwenang menerima dan menyambut kedatangan jamaah haji yang bermaksud menginap di *Madinatul Hujjaj* dan mengatur penempatan mereka di bawah pengawasan Direktur Haji.
2. Petugas *Maktab Wukala Muwahhad* mengatur pengangkutan barang-barang dan menerima paspor mereka untuk penyelesaian urusannya.
3. Petugas Direktorat Imigrasi di pelabuhan memberikan kemudahan dan menerima jamaah haji yang berurusan kepadanya.
4. Direktorat Haji di *Madinatul Hujjaj* laut Jedah mengawasi pengangkutan jamaah haji dan barang-­barang mereka ke Pelabuhan Laut dengan tertib.
5. Perusahaan penerbangan tidak boleh mendaftarkan jemaah haji ke dalam manifest penumpang kecuali sudah jelas waktu pulangnya dan setelah penyelesaian di Kementerian Haji dan Direktorat Haji di Airport.
6. **Kewajiban Petugas Haji**
   1. Memberitahukan kepada Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Haji Arab Saudi nama-nama para anggota Delegasi/Petugas Haji dalam waktu sedini mungkin.
   2. Setiap Delegasi/Petugas harus mempunyai tempat yang jelas di Makkah, Madinah dan Jeddah, dan harus memberitahukan kepada Kementerian Haji, dalam hal ini Wakil Kementerian Haji di Makkah, Direktorat Urusan Haji di Jeddah, Madinah, Arafah dan Mina tentang alamat yang meliputi nama daerah, nama jalan, nomor telepon, dan nama penanggung jawab dan wakilnya.
   3. Menjalin kerjasama dengan Kementerian Haji, dan *Muassasah Thawwafah* dan *Muassah Adilla* serta instansi terkait di Arab Saudi dalam hal mengurus jamaah haji yang meninggal secara wajar, dimana pemerintah Arab Saudi telah mengeluarkan keputusan sebagai berikut:
      1. Mengadakan kontak langsung dengan mereka melalui Rumah Sakit Pemerintah, guna memudah­kan proses pemakaman.
      2. Memonitor semua Rumah Sakit dan Poliklinik Pemerintah Arab Saudi untuk mengurus proses kematian jamaah haji yang bersifat khusus, dan juga untuk mengurus proses keluarnya pasien-pasien dari rumah sakit bila mereka sudah sembuh.
   4. Menghimbau kepada jamaah haji untuk mematuhi pembagian kamar antara pria dan wanita yang bukan muhrimnya harus dipisahkan kamar tidurnya.
   5. Melarang jamaah haji membawa gambar-gambar, buku-buku, brosur-brosur yang berbau politik dalam jenis apapun, atau hal lain yang terlarang dibawa masuk ke Arab Saudi dan melarangnya ikut serta bergerombol, demonstrasi atau meneriakkan yel-yel politik.
   6. Agar mentaati jumlah maksimal jamaah hajinya, yaitu kuota bagi setiap negara ditetapkan satu perseribu dari jumlah penduduknya, ketentuan ini agar dipatuhi demi terjaminnya kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan tercukupinya fasilitas.
   7. Memanfaatkan kemudahan fasilitas *travel check* dengan Riyal Saudi yang dikeluarkan oleh perusahaan *Travel check* di bawah pengawasan *Arab Saudi Monetary Agency*.
   8. Direktorat Haji berkoordinasi dengan *Maktab Wukala Muwahhad* di Jeddah dan *Muassasah Thawwafah* di Makkah dan *Muassasah Adilla* di Madinah untuk mengatur pemberangkatan jamaah haji sesuai jadwal yang ditentukan. Mengingatkan jamaah hajinya apabila ada keluhan supaya melaporkan kepada Panitia Pengaduan dengan bukti-bukti yang lengkap dan dapat dipercaya untuk mengambil langkah penyelesaian sebelum kepulangan mereka.
   9. Instansi-instansi yang dapat dihubungi dalam persoalan ini ialah:
7. Di Jeddah
8. Kantor Menteri Haji dan Umrah;
9. Kantor Menteri Haji dan Umrah Cabang Jeddah
10. Maktab Wukala Muwahhad;
11. Di Makkah
12. Kantor Menteri Haji dan Umrah;
13. Kantor Menteri Haji dan Umrah Cabang Makkah
14. *Muassasah Thawwafah*
15. *Naqabah Ammah li Sayyarat*
16. Di Madinah
17. Kantor Menteri Haji dan Umrah Cabang Madinah
18. *Muassasah Adilla*
    1. Mengadakan koordinasi dengan *Maktab Wukala Muwahhad* di Jeddah tentang penerimaan ongkos pelayanan para *Muthawif* dan ongkos kendaraan bagi Delegasi Haji.
    2. Mengadakan koordinasi dengan *Muassasah Thawwafah* dan *Muassasah Adilla* mengenai penerimaan dan penjemputan jamaah haji, penempatan di Makkah, *Masyair* di Jeddah dan Madinah.
    3. Segera melaporkan keluhan kepada instansi yang ber­wenang di Kementerian Haji, bila terjadi pelanggaran guna penyelesaiannya.
    4. Delegasi haji dapat menyampaikan pendapat, pandangan dan catatan kepada pejabat Kementerian Haji dan *Muassasah* yang bertugas memberikan pelayanan kepada jamaah haji untuk dipelajari usul­-usul dan saran-saran tersebut guna terciptanya kemaslahatan umum jamaah haji.
19. **Lain-lain**
20. Perusahaan Biro Perjalanan tidak diperbolehkan mengadakan perjanjian dengan jamaah haji dari negara lain, tetapi hanya terbatas dengan penduduk negara dimana di negara perusahaan Biro Perjalanan tersebut berada.
21. Jamaah haji udara dan laut yang ingin pulang kenegaranya melalui jalan darat, maka Kementerian Haji dalam hal ini Kantor Menteri Haji di Jeddah, atau Wakil Kementerian Haji di Makkah, atau Direktorat Jenderal Haji di Jeddah, atau Direktorat Imigrasi akan mempertimbangkan langkah darurat untuk pemulangan dengan cara pembayaran visanya.
22. Pemberangkatan jamaah haji dari Makkah ke Jeddah atau dari Madinah harus melalui *Naqabah*. Dan *Naqabah* menugaskan kepada perusahaan angkutan jamaah haji untuk mempersiapkan kendaraan yang cukup.
23. Direktur Haji di Madinah agar membuka Pusat Pemeriksaan yang diperlukan untuk pengecekan agar tidak terjadi pemberangkatan jamaah haji dari Madinah, kecuali pada waktu yang ditentukan menurut peraturan yang disampaikan kepadanya.
24. *Naqabah* harus menyediakan kantor dan petugas yang cukup untuk menerima wakil-wakil dari *Muassasah Thawwafah*, *Muassasah Adilla* dan orang-orang yang berurusan kepadanya.
25. Peraturan ini mengikat semua pihak, baik *Muassasah*, *Wukala Muwahhad* atau pihak lainnya, dan pelanggaran terhadap hal-hal yang tercantum dalam peraturan ini akan dikenakan sangsi menurut keputusan yang memeriksa dan tidak ada toleransi.
26. Para pemilik kendaraan taxi atau pribadi agar tidak membawa jamaah haji dari Makkah ke Jeddah atau dari Madinah dan sebaliknya, kecuali melalui Naqabah atau Kementerian Haji dan dapat dibenarkan apabila jamaah haji mempunyai izin bebas menumpang kendaran yang diinginkan.
27. Tidak diperbolehkan mengangkut barang di atas kendaraan melebihi batas muatannya. Setiap Muassasah yang memuat barang lebih akan dikenakan denda sekurang-kurangnya SR.5.000,- (lima ribu riyal Saudi).
28. Semua perusahaan angkutan jamaah haji, baik udara, laut maupun darat, harus memikul tanggung jawab sepenuhnya, sebagaimana yang tertera dalam peraturan angkutan haji.
29. Perusahaan angkutan jamaah haji harus memerintahkan semua supir busnya supaya berhenti di pusat pemeriksaan jamaah haji, sebagaimana yang tertera di dalam kontrak perjanjiannya oleh kedua belah pihak.
30. Apabila jamaah haji ingin tinggal disalah satu kenalannya atau keluarganya, dapat diizinkan dengan syarat paspornya disimpan oleh *Muassasah* dan melakukan perjanjian seperlunya dimana ia tinggal guna dapat dihubungi pulangnya dalam waktu yang cukup serta dicek identitas dan alamat yang di tempati.
31. Beberapa pengecualian dari peraturan pemberangkatan jamaah haji lebih cepat berangkat ke Jeddah tanpa terikat dengan waktu pemberangkatan, dengan ketentuan sebagai berikut:
    1. Apabila jamaah haji ingin berangkat ke Jeddah sebelum waktu kepulangan sesudah menunaikan ibadah haji, maka ia harus mengajukan alasan yang bisa diterima kepada Wakil Kementerian Haji, maka ia dibolehkan ke Jeddah di *Madinatul Hujjaj* dan harus membayar ongkos sebesar SR. 80 (delapan puluh Riyal Saudi). Kemudian *Muassasah* mengirimkan paspornya ke Maktab *Wukala Muwahhad* dan bagi jamaah haji sebelum waktu keberangkatannya menghubungi Maktab *Wukala Muwahhad* guna menjamin pengaturan kepulangan ke negaranya.
    2. Dalam hal jamaah haji ingin berangkat dari *Maktab* Jeddah dalam waktu tidak melebihi dari 24 jam untuk menyelesaikan urusannya, maka hal tersebut diperbolehkan dan paspor disimpan di *Muassasah* dengan diberikan izin tertulis dari *Muassasah* serta dilegalisasi oleh Direktur Urusan Haji di Makkah guna ditunjukkan kepada pusat-­pusat pemeriksaan pemberangkatan di jalan cepat Jeddah-Makkah.

**BAB IV  
PERTANYAAN DAN PENUGASAN**

1. **Pertanyaan**

Lingkarilah huruf "B" bila dianggap benar dan huruf "S" bila dianggap salah pada kalimat di bawah ini.

1. Tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan dan kenyamanan serta keamanan (B – S).
2. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan ibadah haji, Menteri Agama melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga/Instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi (B – S).
3. BPIH ditetapkan oleh Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR-RI dan Majelis Ulama Indonesia (B – S).
4. Menteri Agama, berkewajiban menentukan pola dan tatacara pembinaan calon jamaah haji, meliputi pembinaan/petugas informasi haji dan penyuluhan haji (B – S).
5. Pembinaan dan pelayanan kesehatan haji baik pada saat persiapan maupun pelaksanaan ibadah haji dilakukan oleh Menteri Kesehatan (B – S).
6. Barang bawaan hak jamaah haji (*free baggage*) adalah satu buah koper dengan berat maksimal 25 kg dan satu buah tas tentengan (B – S).
7. Kewajiban jamaah haji adalah membayar biaya pelayanan/perjalanan kepada *Muthawwif* dan *Naqabah*, serta menyerahkan paspornya kepada *Maktab Wukala Muwahhad* (B – S).
8. Kewajiban *Muassasah* adalah menempatkan jamaah haji pada rumah yang layak huni sebagaimana yang ditetapkan oleh Tim Pemeriksa Pemondokan dan *Catering* (B – S).
9. Apabila jamaah haji kehilangan paspornya, maka jamaah tersebut harus memiliki Surat Jalan antar kota perhajian yang dikeluarkan oleh Kantor Kementerian Haji yang berada di tempat kejadian kehilangan paspor dan memiliki Surat Pengganti Laksana Paspor yang dikeluarkan oleh Konjen RI (B – S).

**Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan jelas**

1. Sebutkan pokok-pokok pengaturan tentang pe­nyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 13 tahun 2008?
2. Sebutkan yang anda ketahui tentang pokok-pokok penyelenggaraan kesehatan haji sebagaimana yang tersebut dalam Undang-Undang nomor 23 Tahun1992?
3. Ceritakan yang anda ketahui tentang kewajiban jamaah haji *Muassasah*, *Naqabah* dan kewajiban petugas haji?
4. Ceritakan secara ringkas tentang pengurusan paspor haji di Arab Saudi?
5. **Penugasan**
   1. Buatlah Struktur Organisasi PPIH Arab Saudi.
   2. Buatlah Skema Struktur Organisasi Kloter.
   3. Buatlah alur rute perjalanan haji dimulai dari Embarkasi sampai kembali ke Debarkasi Gelombang I dan Gelombang II.

**BAB V  
KESIMPULAN**

1. Sesuai Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.
2. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama.

Dalam melaksanakan tugasnya, Menteri Agama melakukan koordinasi dan atau bekerjasama dengan Kementerian/Lembaga/Instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi.

Kepala Perwakilan Republik Indonesia selaku koordinator penyelenggara ibadah haji di Arab Saudi dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Konsul Jenderal RI di Jeddah sebagai Koordinator Harian.

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Arab Saudi yang sehari­-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Urusan Haji di Jeddah selaku Ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.

Pada saat operasional haji, Menteri Agama memebentuk Panitia Penyelenggara lbadah Haji di tingkat pusat, daerah, Arab Saudi, dan Petugas yang Menyertai Jamaah Haji.

1. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atas usul Menteri Agama setelah mendapatkan persetujuan DPR RI. Penggunaan BPIH untuk keperluan Penyelenggaraan lbadah Haji terdiri atas:
   1. Biaya Transportasi Indonesia - Jeddah pergi pulang.
   2. Biaya di Arab Saudi.
   3. Biaya di Dalam Negeri.
2. Raja Arab Saudi sebagai penangguang jawab menugaskan Menteri Dalam Negeri Arab Saudi untuk mengkoordinir pelaksanaan operasional haji dengan membentuk komite tertinggi yang dibantu Gubernur Makkah dan Madinah. Komite tertinggi ini beranggotakan para Menteri antara lain Menteri Haji dan para pejabat teras terkait.

Kementerian Haji dengan aparatnya termasuk Direktorat Haji di Makkah dan Madinah mengkordinasikan beberapa instansi yang meliputi *Maktab Wukala Muwahhadah*, *Muassasah Thawwafah*, *Maktab Zamazimah*, *Muassasah Adilla* dan *Naqabah Ammah Lissyayarat*.

*Muassasah* Asia Tenggara bertanggung jawab terhadap jamaah haji Asia Tenggara termasuk Indonesia, dan membentuk *Maktab* pelayanan sebagai ujung tombak di lapangan yang merupakan aparat dari Kementerian Haji. Sedangkan di Madinah *Muassasah Adilla* pada musim haji bekerjasama dengan *Majmu'ah* atau organisasi pelayanan haji khususnya mengenai pemondokan.

**BAB VI  
URAIAN MATERI PEMBELAJARAN**

1. **Bahan Ajar I**

**URAIAN TUGAS PETUGAS YANG MENYERTAI JEMAAH HAJI (PETUGAS KLOTER) DI DAERAH, DI ASRAMA HAJI EMBARKASI, DI PESAWAT, DAN DI AIRPORT KING ABDUL AZIZ JEDDAH/AIRPORT AMIR MUHAMMAD BIN ABDUL AZIZ MADINAH PADA SAAT PEMBERANGKATAN**

* 1. **Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**
     1. **Di Daerah Asal**
        1. Masa Pembinaan Jemaah haji di Daerah
           1. Memperkenalkan diri kepada Ketua Regu/Rombongan jemaah haji dan Petugas Haji daerah pada waktu pembinaan manasik dan pemantapan Karu/Karom;
           2. Berperan dalam pembinaan manasik, pelaksanaan bimbingan ibadah selama di daerah;
           3. Bagi jemaah haji gelombang II diingatkan agar menyiapkan pakaian ihram di tas tentengan;
           4. Memberikan informasi dan penyuluhan tentang hak-hak jemaah haji, diantaranya memperoleh *living cost,* layanan bimbingan ibadah, layanan akomodasi Makkah dan Madinah, layanan konsumsi bandara Jeddah, Makkah, Madinah dan armuzna (arafah muzdalifah dan mina), layanan tranportasi antar kota dan shalawat;
           5. Melakukan koordinasi dengan seluruh perangkat petugas yang menyertai Jemaah.
        2. Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi
           1. Membantu PPIH daerah dalam menyiapkan keberangkatan jemaah haji bersama-sama petugas, TPIHI, TKHI, TPHD, TKHD, dan Karu/Karom.
           2. Mengingatkan jemaah haji tentang kelengkapan dokumen haji yaitu SPMA, bukti setor lunas BPIH dan buku kesehatan.
     2. **Di Asrama Embarkasi**
        1. Saat tiba di Asrama Embarkasi
           1. Melapor dan meminta informasi layanan Jemaah selama di asrama haji kepada PPIH Embarkasi.
           2. Membantu proses penerimaan jemaah haji, penimbangan barang, pemeriksaan kesehatan, pembagian *living cost*, dan penempatan jemaah haji di kamar-kamar Asrama Haji;
           3. Meminta daftar pramanifes jemaah haji kloternya kepada bagian dokumen;
           4. Memberitahukan Karu/Karom tentang jadwal pemantapan Karu/Karom;
           5. Memantau pelayanan katering bagi jemaah haji;
           6. Menyiapkan alat komunikasi berbasis android, mengisi dan mengaktifkan paket data roaming internasional untuk kelancaran proses pelaporan secara *online* selama bertugas di Arab Saudi.
        2. Selama berada di Asrama Embarkasi
           1. Mengadakan rapat dengan TPIHI, TKHI, TPHD,TKHD dan Karu/Karom;
           2. Membantu kelancaran pada waktu pemeriksaan ulang kesehatan;
           3. Mengajak jemaah haji untuk mengikuti ceramah-ceramah dan bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;
           4. Membantu kelancaran pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik haji yang dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi;
           5. Membantu kelancaran kegiatan pemantapan karu/karom oleh PPIH Embarkasi;
           6. Mengadakan rapat koordinasi dalam rangka pemantapan pembagian kerja petugas yang menyertai Jemaah termasuk Karu/Karom;
           7. Membantu kelancaran pembagian paspor, *living cost*, gelang identitas dan uang insentif Karu/Karom;
           8. Menghubungi PPIH Embarkasi untuk mengetahui kepastian jadwal keberangkatan;
           9. Menerima bendera merah putih dari PPIH embarkasi menjelang keberangkatan ke airport.
        3. Persiapan keberangkatan
           1. Memberitahukan kepada jemaah haji tentang waktu dan persiapan keberangkatan dari Asrama Haji;
           2. Mengingatkan jemaah haji agar dokumen, uang dan barang bawaannya jangan sampai ada yang tertinggal. Paspor diletakkan di tas paspor dan dikalungkan di leher;
           3. Mengingatkan kepada jemaah untuk tidak membawa barang yang dilarang, dan obat-obatan, jamu, uang, rokok dalam jumlah yang banyak;
           4. Mengingatkan kepada jemaah untuk mengenakan pakaian ihram (bagi jemaah gelombang II).
     3. **Di Pesawat**
        1. Sebelum pesawat tinggal landas
           1. Menertibkan jemaah haji pada waktu naik pesawat;
           2. Membantu jemaah haji untuk mendapatkan tempat duduk;
           3. Membantu jemaah haji menempatkan barang bawaan pada tempatnya;
           4. Memperkenalkan diri kepada Purser (kepala awak kabin dalam pesawat).
        2. Selama dalam penerbangan
           1. Mencocokkan pramanifes jemaah haji dengan jumlah jemaah haji yang riil berangkat;
           2. Membantu TKHI mengurus jemaah haji resiko tinggi dan sakit;
           3. Bila ada jemaah haji yang meninggal dunia di pesawat, maka petugas TPHI dan TKHI melaporkan ke Purser dan proses selanjutnya menjadi tanggung jawab pilot pesawat;
           4. Memberi penyuluhan kepada jemaah haji agar selalu mematuhi tata tertib selama dalam penerbangan;
           5. Mengingatkan waktu shalat dan menjelaskan tata cara bertayamum di pesawat;
           6. Menjelaskan letak dan tata cara penggunaan lavatory atau toilet.
        3. Menjelang pesawat mendarat
           1. Mengingatkan jemaah haji tentang pemeriksaan paspor di Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah / Bandara King Abdul Aziz Jeddah;
           2. Memberikan penerangan kepada jemaah haji tentang proses yang akan dilakukan selama berada di bandara dan tujuan perjalanan selanjutnya.
        4. Setelah pesawat mendarat
           1. Mengingatkan Jemaah haji tentang barang bawaannya jangan sampai tertinggal;
           2. Membantu kelancaran jemaah haji turun dari pesawat dengan tertib;
           3. Mengawasi jemaah haji sakit, lanjut usia dan barang bawaan jemaah haji.
     4. **Di Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah/Bandara King Abdul Aziz Jeddah (Kedatangan)** 
        1. Di Bandara AMMA Madinah / Bandara King Abdul Aziz Jeddah.
           1. Pada saat di ruang tunggu (jika tidak ada layanan *fast track*)

Mengatur dan memberi petunjuk kepada jemaah haji ketika masuk ruang tunggu dan memberikan penjelasan bahwa tempat duduk bagi jemaah haji wanita dan pria terpisah;

Mengingatkan kembali kepada jemaah haji supaya menyiapkan paspor untuk diperiksa oleh petugas imigrasi Arab Saudi;

Mengingatkan agar menyiapkan kunci kopernya masing-masing guna memudahkan pemeriksaan barang bawaan.

* + - * 1. Memberikan petunjuk kepada jemaah haji pada saat pemeriksaan keimigrasian, supaya antri dengan tertib menunggu giliran pemeriksaan.
        2. Pada saat pemeriksaan barang

Membantu dan mengawasi jemaah haji pada waktu pemeriksaan barang oleh petugas bea cukai Arab Saudi;

Mengingatkan jemaah haji supaya keluar dari ruang pemeriksaan bersama-sama dengan barang bawaannya yang sudah diperiksa;

Memberitahukan kepada jemaah haji bahwa barang bawaan akan diangkut oleh petugas (porter) bandara ke tempat istirahat dan tidak dipungut biaya;

* + - * 1. Melaporkan jumlah riil dan kondisi jemaah yang tiba di Bandara Madinah / Jeddah secara online dengan tembusan laporan manual diserahkan ke Sektor Bandara.
        2. Pada saat istirahat di bandara

Memberikan penjelasan tentang pembagian katering setelah mendapat penjelasan dari Sektor (bagi Jemaah gelombang II);

Menginformasikan kepada jemaah haji tentang fasilitas di bandara seperti kamar mandi, cara mempergunakan kran air, musholla, arah kiblat, dan lain-lain;

* + - * 1. Menjelang Keberangkatan ke Hotel (bagi jemaah haji gelombang I) dan ke Makkah bagi jemaah haji gelombang II)

1. Melakukan koordinasi dengan petugas pemberangkatan pada Daker Bandara;
2. Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas dan perangkat kloter untuk pengawalan jemaah haji selama di perjalanan;
3. Meminta kepada jemaah haji untuk menyiapkan paspornya dan menyerahkannya kepada petugas Muassasah pada saat naik bus dan menginformasikan bahwa selama jemaah berada di Makkah/Madinah paspor disimpan oleh Muassasah;
4. Mengingatkan Karu / Karom untuk membimbing niat umrah dan pembacaan *talbiyah* selama perjalanan dari Jeddah ke Makkah (bagi jemaah haji gelombang II);
5. Membantu mengatur jemaah haji menuju bus yang telah ditentukan sesuai rombongannya. berkoordinasi dengan petugas pemberangkatan pada Daker Bandara;
6. Melaporkan jumlah riil dan kondisi jemaah yang diberangkatkan menuju Makkah secara online (bagi jemaah haji gelombang II).
   1. **Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)**
      1. **Di Daerah asal**
         1. Masa pembinaan di daerah
            1. Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom, jemaah haji pada waktu pembinaan manasik haji dan pemantapan Karu/Karom;
            2. Berperan aktif dalam kegiatan pembinaan manasik dan bimbingan ibadah;
            3. Melakukan koordinasi dengan petugas yang menyertai Jemaah.
      2. **Di Asrama Embarkasi**
         1. Melapor dan meminta informasi kepada PPIH Embarkasi;
         2. Membantu TPHI untuk kelancaran proses penerimaan jemaah haji oleh PPIH embarkasi, membantu kelancaran pemantapan Karu/Karom;
         3. Membantu kelancaran pemeriksaan ulang kesehatan jemaah haji bersama-sama petugas yang menyertai jemaah;
         4. Membimbing jemaah haji untuk menggunakan pakaian ihram (bagi jemaah haji gelombang II)
         5. Membantu kelancaran ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik yang dilaksanakan oleh PPIH embarkasi.
      3. **Di Pesawat**
         1. Membantu dan menertibkan jemaah haji sewaktu naik pesawat;
         2. Membantu jemaah haji untuk mendapatkan tempat duduk dan penempatan barang bawaan;
         3. Memperkenalkan diri kepada purser (kepala awak pesawat) bersama-sama petugas yang menyertai Jemaah lainnya;
         4. Memberitahukan waktu shalat dan tata cara tayamum dan shalat di pesawat;
         5. Memberikan ceramah bimbingan ibadah dan manasik haji;
         6. Memimpin do’a keberangkatan.
      4. **Di Bandara AMAA Madinah / Bandara King Abdul Aziz Jeddah**
         1. Memberikan penjelasan tentang waktu shalat, tempat wudhu, tempat shalat dan arah kiblat;
         2. Mengingatkan kembali kepada jemaah haji tentang hal-hal yang dilarang/tidak boleh dilakukan selama berihram;
         3. Mengatur jemaah haji naik bus bersama-sama petugas yang menyertai Jemaah lainnya.
      5. **Kesiapan Keberangkatan ke Hotel (bagi jemah gelombang I) /ke Makkah bagi jemaah gelombang II)**
         1. Membantu pengaturan jemaah haji sewaktu menaiki bus sesuai dengan regu dan rombongannya;
         2. Mengingatkan/mengecek kembali tentang kebenaran tata cara berpakaian ihram ( bagi jemaah haji gelombang II);
         3. Mengingatkan Karu/Karom untuk membimbing niat umrah dan pembacaan *talbiyah* selama perjalanan dari Jeddah ke Makkah ( bagi jemaah haji gelombang II)
   2. **Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI**)
      * + 1. **Di Daerah Asal**
7. Masa Pembinaan di Daerah
   1. Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom dan jemaah;
   2. Melakukan koordinasi dengan petugas yang menyertai Jemaah;
   3. Berperan aktif dalam pembinaan kesehatan.
8. Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi
   1. Membantu proses keberangkatan jemaah haji ke Embarkasi bersama petugas yang menyertai jemaah lainnya;
   2. Mengingatkan jemaah haji tentang kelengkapan dokumen kesehatan (buku kesehatan haji).
      * + 1. **Di Asrama Embarkasi**
9. Melaporkan dan meminta informasi layanan kesehatan kepada PPIH Embarkasi;
10. Membantu petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dalam pemeriksaan akhir kesehatan jemaah haji dan mencatat obat yang dibawa;
11. Memantau jemaah haji beresiko tinggi dan mengecek kelengkapan pengisian buku kesehatan;
12. Mengikuti rapat pemantapan Karu/Karom yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;
13. Menginformasikan kepada jemaah haji tentang klinik kesehatan yang disediakan oleh PPIH Embarkasi;
14. Menganjurkan agar jemaah haji ikut menjaga kebersihan lingkungan dan menjaga pola makan selama di asrama;
15. Melaksanakan pengamatan penyakit pada jemaah haji terutama kewaspadaan terhadap Keadaan Luar Biasa (KLB);
16. Meminta manifest jemaah haji beresiko tinggi dari petugas KKP dan memantaunya;
    * + - 1. **Di Pesawat**
        1. Mengenalkan diri kepada Purser dan mengecek persediaan/kelengkapan obat serta alat kesehatan di pesawat;
        2. Memberikan penyuluhan terhadap jemaah haji tentang penggunaan lavatory atau toilet di pesawat terbang;
        3. Memberikan pengobatan kepada jemaah haji yang sakit di pesawat dan mencatat di buku kesehatan;
        4. Memantau jemaah haji berisiko tinggi;
        5. Menginformasikan kepada Purser apabila ada jemaah haji sakit atau meninggal dunia di pesawat;
        6. Mencatat obat-obatan/alat kesehatan yang dipakai dalam formulir untuk laporan kepada pihak penerbangan;
        7. Mencatat jemaah haji yang perlu dirujuk ke KKHI (Kantor Kesehatan haji Indonesia) atau RS Arab Saudi (Laporan penerbangan);
           1. **Di Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah / Bandara King Abdul Aziz Jeddah (Kedatangan)**

Di ruang tunggu (dalam hal tidak ada layanan *fast track)*

Memantau keadaan kesehatan jemaah haji, terutama jemaah haji risti selama pemeriksaan dokumen oleh petugas imigrasi Arab Saudi;

Mendampingi petugas kesehatan Arab Saudi dalam pemeriksaan sertifikat vaksinasi (*certificate of vaccination*) apabila ada pemeriksaan;

Di tempat istirahat

Melaporkan keadaan kesehatan jemaah haji ke Petugas Kesehatan Daker Bandara~~;~~

Memantau keadaan kesehatan jemaah haji;

Melayani jemaah haji yang sakit

Mendampingi jemaah sakit yang dirujuk ke KKHI/RSAS;

Membekali obat-obatan ringan untuk pertolongan pertama bagi jemaah haji selama di perjalanan (bus) melalui ketua rombongan;

Memberikan penyuluhan kesehatan kepada jemaah haji, terutama tentang kebersihan perseorangan dan lingkungan;

Memantau kemungkinan terjadinya KLB;

Melaporkan data riil dan kondisi kesehatan Jemaah haji.

* + - * 1. **Kesiapan Keberangkatan ke Hotel (bagi jemah gelombang I) /ke Makkah (bagi jemaah gelombang II)**

Mengecek kesehatan jemaah haji melalui Karu/Karom terutama bagi jemaah haji risti;

Memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah haji yang sakit;

* 1. **Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)**

Secara umum TPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

* 1. **Tim Pemandu Ibadah Haji Daerah (TPIHD)**

Secara umum TPIHD bertugas membantu tugas-tugas TPIHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

* 1. **Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)**

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Bahan Ajar 2**

**URAIAN TUGAS**

**PETUGAS YANG MENYERTAI JEMAAH HAJI DI MADINAH**

* 1. **Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**
     1. **Saat tiba di Madinah** 
        1. Pada saat tiba di Hotel
           1. Membantu dan berkoordinasi dengan petugas sektor tentang penempatan jemaah haji di hotel;
           2. Memberikan penjelasan kepada jemaah haji bahwa penempatan jemaah haji ada yang mendapatkan kamar di tingkat atas dan ada pula yang di bawah, dan mengatur agar jemaah lansia dan risti ditempatkan di kamar lantai dasar;
           3. Memastikan bahwa penempatan jemaah laki-laki dan perempuan secara terpisah
           4. Menyampaikan hal-hal yang diperlukan jemaah haji pada saat selesai penempatan jemaah haji;
           5. Melakukan koordinasi dengan petugas pelayanan akomodasi Sektor Madinah;
           6. Mengurus dan melayani jemaah haji sakit, sesat jalan, udzur dan wafat;
           7. Memberi penjelasan kepada jemaah apabila terjadi pisah hotel;
           8. Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas dan perangkat kloter untuk memberikan pelayanan secara adil walaupun terpisah hotel;
           9. Meminta kepada jemaah haji agar segera memulai shalat *Arba'in* di Masjid Nabawi setelah istirahat sejenak;
           10. Melaporkan kepada petugas PPIH jumlah riil dan kondisi jemaah yang tiba di Madinah secara online dengan tembusan laporan manual kepada ketua Sektor Madinah setempat.
     2. **Selama berada di Madinah**
        1. Memberikan penjelasan kepada jemaah haji sebelum meninggalkan pemondokan untuk shalat berjemaah di Masjid Nabawi antara lain;
           1. Apabila akan keluar dari pemondokan agar menggunakan alat pelindung diri (pakaian tebal pada saat musim dingin; payung pada saat musim panas; alas kaki dan masker);
           2. Untuk mengingat tempat pemondokannya antara lain nama hotel dan nomor teleponnya serta membawa kartu pengenal hotel agar tidak tersesat jalan;
           3. Melepaskan alat-alat yang tersambung dengan listrik untuk menghindari kebakaran.
        2. Mengadakan kunjungan rutin bersama TPIHI, TKHI, TPHD, TPIHD dan TKHD ke kamar-kamar akomodasi/hotel yang di tempati jemaah haji kloternya;
        3. Mengatur jadwal pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah;
        4. Membantu jemaah haji yang sesat jalan untuk diantarkan ke pemondokannya atau diantarkan kepada petugas Sektor;
        5. Melakukan koordinasi dengan penanggung jawab hotel untuk mendapatkan jadwal ziarah/city tour;
        6. Menginformasikan jadwal ziarah/city tour kepada jemaah;
        7. Menyampaikan laporan ke Kepala Daerah Kerja Madinah tentang perhitungan shalat arba'in jemaah haji kloternya;
        8. Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah;
        9. Memberikan bimbingan tentang shalat *arba'in*, ziarah dan manasik haji secara langsung atau bersama dengan petugas pembimbing ibadah dari Sektor;
        10. Memberikan bimbingan kepada jemaah haji secara langsung tentang tata cara melaksanakan umrah;
        11. Mengurus jemaah haji yang sakit untuk diantar ke KKHI/RSAS bersama TKHI;
        12. Mengingatkan jemaah untuk tidak memasak di kamar hotel;
        13. Melaporkan jemaah haji yang meninggal kepada petugas sektor;
        14. Menghadiri rapat-rapat yang diadakan oleh Ketua Sektor dan Kepala Daerah Kerja;
        15. Mengadakan koordinasi antar petugas kloter, Sektor, dan Daker;
        16. Membantu pengecekan sarana dan fasilitas hotel dan melaporkan kepada penanggungjawab hotel/pelaksana pelayanan akomodasi sektor Madinah jika terdapat fasilitas hotel yang tidak berfungsi;
        17. Membantu proses distribusi konsumsi jemaah, dan melaporkan jika ada permasalahan layanan konsumsi kepada pelaksana pelayanan konsumsi sektor Madinah;
        18. Tiga hari sebelum meninggalkan Madinah bersama Karu/Karom, dengan membawa surat dari Daker, melakukan pengecekan seluruh paspor jemaah haji kloternya di *Muassasah Adilla* dan menanyakan kepastian keberangkatannya;
        19. Mengingatkan jemaah haji supaya menyiapkan barang-barang yang akan dibawa, sehari sebelum meninggalkan Madinah~~;~~
        20. Mengumumkan jadwal penimbangan barang /koper besar jemaah dan mengingatkan jemaah agar tidak memasukan barang-barang yang dilarang oleh penerbangan termasuk dilarang memasukan air zam-zam didalam koper jemaah (bagi jemaah gelombang II);
        21. Menyelesaikan keluhan jemaah haji dan melaporkan kepada Sektor/Daker;
        22. Mengumumkan kepada jemaah haji tentang kepastian waktu untuk meninggalkan Madinah;
        23. Mengurus jemaah haji yang meninggal dunia serta tirkahnya bersama TKHI;
     3. **Pada saat menjelang keberangkatan ke Makkah (bagi jemaah Gelombang 1)** 
        1. Mengatur pengelompokan jemaah haji sesuai dengan bus yang tersedia bersama petugas sektor;
        2. Memberikan pengarahan agar seluruh jemaah haji sudah mandi dan berpakaian ihram ketika akan meninggalkan hotel di Madinah untuk bersiap-siap menuju ke Makkah;
        3. Memberikan penerangan kepada jemaah haji kemungkinan terpisahnya dari regu/ rombongan akibat beragamnya kapasitas bus;
        4. Membantu Muassasah dalam pengecekan paspor, kesesuaian nomor dan jumlah jemaah haji setiap bus;
        5. Mengingatkan kepada semua supir bus agar singgah di Bir Ali untuk mengambil miqat;
        6. Melaporkan jumlah riil dan kondisi jemaah yang akan diberangkatkan ke Makkah secara online ke PPIH dengan tembusan laporan manual kepada Sektor Madinah.
     4. **Di Bir Ali (bagi jemaah gelombang I)**
        1. Mengatur ketertiban jemaah haji selama berada di Bir Ali;
        2. Di Masjid Bir Ali:
           1. Mengingatkan kembali kepada jemaah haji tentang pakaian ihramnya;
           2. Mengingatkan jemaah haji untuk melaksana­kan shalat sunah ihram;
           3. Mengingatkan jemaah haji untuk bersiap-siap niat ihram dan melaksanakan ihram umrah/haji;
        3. Mengecek jemaah haji jangan sampai ada yang tertinggal;
        4. Mengingatkan Karu/Karom untuk membimbing niat umrah dan pembacaan *talbiyah* selama perjalanan dari Madinah ke Makkah dan do'a ketika masuk kota Makkah.
     5. **Pada saat tiba di terminal Hijrah (bagi jemaah gelombang II)**
        + 1. Melaporkan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang jumlah dan kondisi jemaah haji kloternya serta bus yang digunakan;
          2. Menanyakan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang data-data hotel yang akan di tempati;
          3. Menghimbau kepada jemaah haji untuk tidak meninggalkan bus dan memberitahu kepada perangkat/petugas kloter jika hendak keluar dari bus.
     6. **Di Madinah bagi gelombang II**

Kegiatan gelombang II pada saat kedatangan dari Makkah selama di Madinah dan sampai pada persiapan keberangkatan ke Bandara Madinah sama dengan gelombang I.

* 1. **Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)**
     1. **Pada saat tiba di Madinah** 
        1. Bersama dengan TPHI melapor kepada petugas Sektor di terminal Hijrah;
        2. Membantu kelancaran penempatan jemaah haji di akomodasi.
     2. **Selama di Madinah**
        1. Membantu mengurus jemaah haji yang sesat jalan, sakit dan wafat;
        2. Memberikan penjelasan kepada jemaah haji tentang pelaksanaan shalat *arba'in*;
        3. Membimbing pelaksanaan shalat *arba'in* dan kegiatan ziarah;
        4. Mengadakan kegiatan ceramah bimbingan ibadah dan ziarah di hotel;
        5. Membantu TPHI menyelesaikan permasalahan jemaah haji (permasalahan pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan lainnya);
        6. Memberikan bimbingan tata cara ihram dan niat umrah/haji (bagi jemaah gelombang I);
        7. Memberikan bimbingan tentang tata cara penyembelihan dam dan qurban (bagi jemaah gelombang I);
        8. Melaporkan kegiatan sholat *arba’in* dan ziarah Jemaah secara online kepada PPIH dan tembusan kepada petugas Sektor.
     3. **Pada saat berangkat ke Makkah (Gelobang I)**
        1. Mengingatkan kembali agar jemaah haji berpakaian ihram sejak dari akomodasi;
        2. Memberikan penjelasan kepada Karu/Karom agar mengingatkan sopir bus supaya singgah di Bir Ali untuk mengambil miqat dan niat umrah/haji.
     4. **Pada saat berada di Bir Ali (Gelombang I)**
        1. Mengingatkan kembali kepada jemaah haji tentang niat umrah/haji dan hal-hal yang dilarang selama berihram;
        2. Menyampaikan pesan kepada Karom agar selama dalam perjalanan:

1. Memimpin doa sewaktu berangkat;
2. Memimpin talbiyah;
3. Memimpin doa memasuki kota Makkah;
   * + 1. Menyelesaikan permasalahan yang menyangkut bimbingan ibadah;
       2. Melaporkan kondisi jemaah haji kepada Kasektor.
   1. **Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)**
      1. **Saat tiba di Madinah**
         1. Melapor kepada petugas sektoruntuk mendapatkan tempat pelayanan kesehatan jemaah haji bersama TPHI dan petugas Sektor;
         2. Melaporkan kondisi kesehatan jemaah haji kepada Sektor;
         3. Menerima kembali sisa obat ringan yang dibawa oleh Karom.
      2. **Selama berada di Madinah**
         1. Membuat jadwal pembagian tugas untuk pelayanan kesehatan;
         2. Melakukan pertolongan pertama/darurat dan selanjutnya merujuk pasien ke KKHI/RSAS;
         3. Mengadakan kunjungan berkala ke kamar-kamar hotel jemaah haji untuk pemantauan kondisi kesehatan jemaah haji;
         4. Memberikan penyuluhan kesehatan tentang pola hidup sehat, *frosblite* (terpenuhi cairan tubuh), makanan bergizi, kesehatan lingkungan dan menjaga kondisi kesehatan;
         5. Menyampaikan laporan harian ke Sektor;
         6. Mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir laporan obat-obatan ke Sektor;
         7. Mengisi data kegiatan harian ke dalam buku laporan pelaksanaan tugas sebelum laporan dikirim ke Sektor;
         8. Mengadakan pengamatan penyakit pada jemaah haji dan meningkatkan kewaspadaan terhadap KLB;
         9. Melaporkan jika terjadi KLB pada petugas kesehatan Sektor dan Daker Madinah;
         10. Memproses surat kematian (COD) apabila ada jemaah haji meninggal di hotel;
         11. Berkoordinasi dengan KKHI dan petugas sektor berkaitan dengan jemaah sakit yang akan dipulangkan lebih awal dan memproses dokumen yang diperlukan (bagi jemaah gelombang II);
         12. Membantu proses distribusi konsumsi dengan memastikan bahwa makanan masih layak konsumsi dan mengingatkan jemaah untuk segera makan sesuai dengan waktu yang tertera dalam kemasan.
      3. **Pada saat berangkat ke Makkah (Gelombang I)**
         1. Mengecek kesehatan jemaah haji;
         2. Mengecek kelengkapan kesehatan dan obat­ obatan;
         3. Memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah haji yang sakit ringan.
      4. **Di Bir Ali**
         1. Memantau kondisi kesehatan jemaah haji;
         2. Mengadakan penyuluhan kesehatan terutama menjaga kondisi kesehatan jemaah haji.
   2. **Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)**

Secara umumTPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

* 1. **Tim Pemandu Ibadah Haji Daerah (TPIHD)**

Secara umum TPIHD bertugas membantu tugas-tugas TPIHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

* 1. **Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)**

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Bahan Ajar 3**

**URAIAN TUGAS**

**PETUGAS YANG MENYERTAI JEMAAH HAJI**

**DI MAKKAH, ARAFAH, MUZDALIFAH DAN MINA (ARMUZNA)**

1. **Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**
   * 1. **Di Makkah Sebelum Wukuf**
        1. Pada saat tiba di Makkah
2. Mengatur jemaah haji yang turun dari bus secara tertib untuk memasuki akomodasi berkoordinasi dengan petugas Sektor dan Petugas maktab;
3. Berkordinasi dengan petugas sektor terkait dengan kamar yang di tempati oleh seluruh jemaah haji kloternya;
4. Mengatur penempatan jemaah haji di kamar hotel dan memastikan bahwa penempatan jemaah laki-laki dan perempuan secara terpisah;
5. Membantu mencarikan barang bawaan jemaah haji yang belum ditemukan;
6. Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah di Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah bagi jemaah haji;
7. Mengatur Karu/Karom untuk melaksanakan bimbingan *umrah tamattu;*
8. Melakukan koordinasi bersama petugas dan perangkat kloter lainnya dengan petugas *Maktab* yang di tempati;
9. Melakukan koordinasi dengan petugas sektor dalam pelaksanaan piket layanan di hotel akomodasi yang ditempati jemaah;
10. Melaporkan kepada petugas PPIH jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang tiba di Makkah secara *online* dengan tembusan ke sektor Makkah.
    * + 1. Selama berada di Makkah
11. Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya secara berkala;
12. Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah kloter, pembimbing ibadah sektor, dan konsultan ibadah sektor tentang pelaksanaan bimbingan ibadah secara langsung kepada jemaah haji perihal tata cara wukuf, mabit dan melontar jumrah serta pelaksanaan dam;
13. Membuka konsultasi tentang bimbingan manasik haji, dengan petugas pembimbing ibadah kloter, pembimbing ibadah sektor, dan konsultan ibadah sektor;
14. Mencatat jemaah haji sakit yang harus segera dirujuk ke KKHI/RSAS bersama TKHI;
15. Mengurus jemaah haji yang meninggal dunia serta tirkahnya bersama TKHI;
16. Mengikuti pertemuan atau rapat yang diadakan oleh Sektor dan Daerah Kerja (Daker);
17. Mengadakan koordinasi dengan Karu/Karom, Sektor, Maktab dan Daker dalam segala hal pelayanan dan bimbingan kepada jemaah haji;
18. Membantu pengecekan sarana dan fasilitas akomodasi serta melaporkan kepada penanggung jawab akomodasi/pelaksana pelayanan akomodasi sektor Makkah jika terdapat fasilitas akomodasi yang tidak berfungsi;
19. Membantu proses distribusi konsumsi jemaah, dan melaporkan jika ada permasalahan layanan konsumsi kepada pelaksana pelayanan konsumsi sektor Makkah;
20. Melaporkan kasus-kasus lainnya yang terjadi di kloter secara *online* dengan tembusan kepada petugas sektor;
21. Mendata dan mendaftarkan jemaah haji yang akan diikutkan Safari Wukuf kepada pelaksana bimbingan ibadah sektor;
22. Memproses COD jemaah haji yang meninggal dunia untuk diberikan kepada keluarga ahli warisnya;
23. Mengadakan orientasi lapangan ke Arafah dan Mina sebelum Wukuf;
24. Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan dan bersiap-­siap mandi dan berpakaian ihram menjelang ke Arafah;
25. Mengatur jemaah haji kloternya untuk bersiap-­siap menuju Arafah bersama TPIHI, TKHI, TPHD,TPIHD,TKHD, dan Karu/Karom.
26. Melaporkan kepada petugas PPIH jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang akan melakukan prosesi *tarwiyah* secara *online* dengan tembusan laporan manual kepada Sektor Makkah.
    * + 1. Pada saat akan berangkat ke Arafah
27. Memberikan penerangan atau pengumuman kepada jemaah haji mengenai waktu pemberangkatan ke Arafah;
28. Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan dan kesiapan berpakaian ihram;
29. Mengatur jemaah haji kloternya untuk bersiap-­siap menuju Arafah bersama TPIHI, TKHI, TPHD,TPIHD, TKHD dan Karu/Karom;
30. Memberikan penjelasan kepada jemaah haji apabila bus ke Arafah diatur menjadi 2 (dua) trip;
31. Mengurus keberangkatan jemaah haji sakit ke KKHI Makkah yang ikut Safari Wukuf bersama­ TKHl;
32. Mengatur jemaah haji untuk naik bus sesuai dengan regu/rombongan masing-masing dan berniat haji serta membaca talbiyah dan doa selama dalam perjalanan ke Arafah;
33. Meminta kepada Karu/Karom untuk memimpin pembacaan talbiyah selama perjalanan dari Makkah ke Arafah dan do'a ketika masuk Arafah.
34. Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya yang akan diberangkatkan ke Arafah dan melaporkan jika ada jemaah yang ghaib/tertinggal di akomodasi Makkah kepada petugas Sektor Makkah;
    * 1. **Di Arafah**
         1. Pada saat tiba tanggal 8 Dzulhijjah
35. Membantu penempatan jemaah haji kloternya di tenda maktab;
36. Mengadakan koordinasi dengan seluruh petugas kloter yang berada dalam satu maktab dan petugas PPIH Arab Saudi di Arafah;
37. Menunjukkan toilet dan tempat wudhu kepada jemaah haji;
38. Mengingatkan jemaah haji supaya tidak keluar tenda apabila tidak ada kepentingan yang mendesak;
39. Meninjau tenda-tenda yang di tempati oleh jemaah haji kloternya, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan akomodasi Satgas Arafah;
40. Memantau distribusi layanan konsumsi jemaah haji, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan akomodasi Satgas Arafah;
41. Memberikan pendampingan kepada jemaah haji perihal wukuf, mabit dan melontar jumrah;
42. Mempersiapkan pelaksanaan wukuf termasuk menetapkan khotib dan petugas lain serta menyiapkan sarana dan prasarananya;
43. Melaporkan kepada petugas PPIH jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang tiba di Arafah secara online dengan tembusan laporan manual kepada Satgas Arafah;
44. Membuat dan menyampaikan laporan kepada petugas PPIH Arab Saudi di Arafah tentang keadaan jemaah haji secara online dengan tembusan kepada Satgas Arafah.
    * + 1. Pada tanggal 9 Dzulhijjah selama di Arafah
45. Memberikan arahan kepada jemaah haji tentang kesiapan Wukuf;
46. Mengatur pelaksanaan Wukuf;
47. Mencatat data kondisi jemaah bersama petugas TKHI terkait jemaah meninggal dan yang dirawat di KKHI dan RSAS;
48. Melakukan visitasi ke tenda-tenda untuk pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah;
49. Meninjau tenda-tenda yang di tempati oleh jemaah haji kloternya, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan akomodasi Satgas Arafah;
50. Memantau distribusi layanan konsumsi jemaah haji berusaha mengatasi jika ada permasalahan yang dihadapi dan/atau melaporkan kepada penyedia konsumsi/petugas layanan konsumsi Satgas Arafah;
51. Mengawasi pelaksanaan pelayanan kesehatan bekerjasama dengan TKHI.
    * + 1. Persiapan berangkat ke Mina
52. Menyampaikan pengumuman tentang persiapan untuk meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah dan Mina;
53. Bersama petugas dan perangkat kloter lainnya melakukan pengecekan kelengkapan jumlah jemaah kloternya sebelum meninggalkan Arafah;
54. Berkordinasi dengan petugas maktab terkait kelancaran pemberangkatan jemaah haji dari Arafah;
55. Mengingatkan jemaah haji supaya tidak berdesak-desakan di dalam bus dan memberikan pengertian agar bersabar untuk menunggu antrian;
56. Mengatur jemaah haji untuk naik bus dan mengawasi selama dalam perjalanan menuju Muzdalifah;
57. Berkoordinasi dengan petugas Satgas Arafah dan Petugas maktab untuk kelancaran layanan transportasi jemaah haji;
58. Mengingatkan sopir supaya berhenti mabit di Muzdalifah sesuai lokasi yang telah ditentukan;
59. Memberikan penjelasan kepada jemaah haji apabila bus ke Arafah diatur menjadi 2 (dua) trip;
60. Menghubungi petugas *Maktab/*petugas layanan transportasi Satgas Arafah apabila terjadi kekurangan bus;
61. Mengingatkan jemaah haji melalui Karu/Karom untuk melakukan mabit di Muzdalifah dan mengambil kerikil untuk melontar jamrah.
62. Membantu jemaah haji yang udzur bersama TKHI;
63. Melaporkan kepada petugas PPIH Arab Saudi jumlah riil dan keadaan jemaah haji yang akan diberangkatkan ke Muzdalifah secara online dengan tembusan laporan manual kepada Satgas Arafah;
    * 1. **Di Muzdalifah**
         1. Membantu dan mengawasi jemaah haji yang turun dari bus untuk mabit dan mengambil krikil;
         2. Mengingatkan jemaah haji agar tidak keluar dari area mabit di Muzdalifah;
         3. Membantu jemaah haji yang udzur bersama TKHI;
         4. Mengatur dan melanjutkan perjalanan jemaah haji dari Muzdalifah menuju Mina setelah mabit.
         5. Melaporkan kepada petugas PPIH tentang jumlah riil dan keadaan jemaah haji yang tiba di Muzdalifah secara online dengan tembusan kepada Satgas Muzdalifah;
      2. **Di Mina**
         1. Pada saat tiba
64. Membantu penempatan jemaah haji di tenda-tenda maktab sesuai dengan kelompoknya masing-masing;
65. Meninjau tenda-tenda dan fasilitasnya yang di tempati oleh jemaah haji, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan akomodasi Satgas Mina;
66. Melakukan koordinasi dengan seluruh petugas kloter dan petugas PPIH di Arab Saudi;
67. Mengatur jemaah haji kloternya untuk melakukan lontar jamrah aqobah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh maktab;
68. Menghimbau jemaah haji untuk tidak melakukan *Thawaf Ifadhah* pada tanggal 10 Dzulhijjah;
69. Melaporkan kepada petugas PPIH tentang jumlah riil dan keadaan jemaah haji yang tiba di Mina secara online dengan tembusan laporan manual kepada Satgas Mina.
    * + 1. Selama di Mina
70. Meninjau tenda-tenda dan fasilitasnya yang di tempati oleh jemaah haji, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan akomodasi Satgas Mina;
71. Meninjau distribusi layanan konsumsi jemaah haji, jika ada permasalahan melaporkan kepada petugas maktab/petugas layanan konsumsi Satgas Mina;
72. Melakukan koordinasi dengan petugas maktab jika ada jemaah haji yang meninggal dunia;
73. Mengurus jemaah haji yang sesat jalan, sakit dan udzur serta yang dirawat di RSAS bersama TKHI;
74. Melakukan koordinasi dengan petugas maktab untuk melontar sesuai jadwal yang telah ditentukan;
75. Melarang jemaah haji untuk melontar jumrah tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah pada waktu-waktu yang dilarang (pukul 12.00 s.d 16.00 WAS);
76. Mengingatkan jemaah haji agar tidak terpisah dari rombongannya ketika melontar jamrah untuk menghindari tersesat jalan;
77. Menganjurkan jemaah haji untuk melontar jamrah pada sore atau malam hari untuk menghindari berdesakan;
78. Menganjurkan terhadap jemaah lansia dan risti agar kegiatan melontar jamrah dibadalkan;
79. Memberikan bimbingan tentang pembayaran Dam;
80. Melaporkan kepada petugas PPIH tentang jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang melakukan nafar awal dan nafar tsani secara online dengan tembusan laporan manual kepada Satgas Mina.
    * + 1. Berangkat ke Makkah
81. Mengatur jemaah haji untuk kembali ke Makkah setelah selesai di Mina baik *nafar awal* maupun *nafar tsani;*
82. Melakukan koordinasi dengan Petugas maktab untuk pengangkutan jemaah haji dari Mina ke Makkah baik yang *nafar awal* maupun *nafar tsani*;
83. Mengatur jemaah haji sewaktu naik bus;
84. Mengawasi jemaah haji supaya tidak ada yang tertinggal dari rombangannya.
    * 1. **Di Makkah Sesudah Wukuf**
         1. Saat tiba di Makkah
85. Mengatur kembali penempatan jemaah haji di hotel;
86. Mengecek kembali jumlah jemaah haji kloternya.
87. Memberikan bimbingan *thawaf ifadhah*, *thawaf wada'* dan pembayaran Dam.
88. Melaporkan kepada petugas PPIH tentang jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang tiba di hotel paska kegiatan Armuna secara online dengan tembusan laporan manual kepada Sektor Makkah
    * + 1. Selama di Makkah
89. Melaksanakan sebagaimana tugas-tugas di Makkah sebelum Wukuf;
90. Mengurus jemaah haji yang harus dipulangkan lebih dini;
91. Mengatur pelaksanaan *thawaf ifadhah* dan *thawaf wada'*.
    * 1. **Keberangkatan ke Jeddah / Madinah**
         1. Dua hari sebelum keberangkatan, melakukan pengecekan paspor jemaah haji di maktab;
         2. Melakukan koordinasi dengan sektor terkait pelaksanaan barang bagasi/koper besar (bagi jemaah gelombang I);
         3. Mensosialisasikan berat maksimal barang bawaan sesuai dengan ketentuan penerbangan;
         4. Mensosialisasikan larangan membawa air Zamzam di dalam koper besar;
         5. Melakukan koordinasi dengan Sektor dan maktab untuk kelancaran pemberangkatan jemaah haji;
         6. Menyesuaikan kapasitas bus masing-masing jemaah haji dengan jumlah paspor;
         7. Melaporkan kepada Sektor, apabila ada jemaah haji yang masih dirawat di KKHI atau di RSAS;
         8. Mengurus jemaah haji yang paspornya hilang untuk dibuatkan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP);
         9. Mengingatkan agar barang-barang jemaah haji ditempatkan bersamaan dengan bus rombongan jemaah haji;
         10. Melaporkan kepada petugas PPIH tentang jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang diberangkatkan menuju Jeddah/Madinah secara online dengan tembusan laporan manual kepada Sektor Makkah;
92. **Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)**
    1. Selama Di Makkah sebelum Wukuf
       1. Pada saat tiba di Makkah
93. Membantu penempatan jemaah;
94. Melakukan koordinasi dengan petugas pembimbing ibadah; sektor dalam pelaksanaan umrah tamattu’;
95. Mengkondisikan jemaah untuk melaksanakan umrah tamattu’;
    * 1. Selama berada di Makkah

a. Melakukan monitoring rekam ibadah umrah tamattu’

b. Melaporkan rekam ibadah umrah tamattu’ kepada PPIH secara online dengan tembusan laporan manual kepada Sektor Makkah;

c. Memberikan ceramah tentang materi bimbingan ibadah, manasik, dan ziarah;

d. Membuka konsultasi bagi jemaah haji yang memerlukan penjelasan tentang manasik haji;

e. Memberikan bimbingan tentang tata cara ziarah ke tempat-tempat bersejarah;

f. Menghimbau agar pembayaran *dam* dan kurban ke *Adahi* melalui counter atau bank yang ditunjuk (Bank Al Rajhi dan bank lainnya);

g. Mempersiapkan jadwal kegiatan pelaksanaan ibadah wukuf di Arafah dan mabit Mina.

* + 1. Menjelang keberangkatan ke Arafah

a. Memberikan bimbingan pelaksanaan ihram antara lain; syarat dan rukun ihram, tata tertib berihram, larangan berihram dan hikmah ihram.

b. Mengingatkan jemaah haji untuk mengucapkan niat haji sebelum berangkat ke Arafah;

c. Menugaskan kepada Karu/Karom agar membaca talbiyah selama dalam perjalanan ke Arafah;

* 1. **Di Arafah**

1). Pada tanggal 8 Dzulhijjah

* + - 1. Mencari lokasi musholla di area tenda jemaah;
      2. Memimpin shalat berjemaah di mushalla yang tersedia;
      3. Memberikan ceramah tentang persiapan wukuf dan ibadah-ibadah lainnya selama di Arafah;
      4. Melakukan layanan konsultasi terkait bimbingan ibadah;
      5. Mengkoordinasikan tugas-tugas bimbingan dengan pembimbing maktab agar tidak terjadi tumpang tindih;
      6. Mengatur petugas yang akan membimbing pelaksanaan ibadah wukuf dan shalat berjamaah selama berada di Arafah;
    1. Pada tanggal 9 Dzulhijjah
       1. Mengingatkan jemaah haji supaya tidak keluar kemah kecuali ada kepentingan yang mendesak;
       2. Memimpin shalat jama' qasar dhuhur dan Ashar;
       3. Menyampaikan khutbah Wukuf;
       4. Memimpin do’a Wukuf;
       5. Menganjurkan agar jemaah haji banyak membaca doa, tahlil, tahmid, istighfar dan membaca AI-Qur'an;
       6. Membimbing jemaah haji jika ada yang dalam kondisi *naza'* (Sakaratul maut);
       7. Memberikan bimbingan ibadah tentang pelaksanaan mabit dan mengambil batu kerikil di Muzdalifah;
       8. Menenangkan jemaah haji apabila terjadi selisih pendapat dalam masalah-masalah khilafiyah;
       9. Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam manasik haji agar merujuk pada buku manasik Kementerian Agama;
    2. Persiapan berangkat ke Muzdalifah dan Mina
       1. Memimpin doa sewaktu akan berangkat ke Muzdalifah;
       2. Memimpin talbiyah selama perjalanan Arafah, Muzdalifah hingga selesai melontar jamrah;
       3. Mengingatkan jemaah haji untuk mabit di Muzdalifah;
       4. Mengingatkan kepada Karu/Karom untuk memerintahkan sopir bus berhenti di Muzdalifah untuk mabit.

1. **Di Muzdalifah**
   * 1. Memberikan bimbingan tentang tata cara mabit di Muzdalifah;
     2. Memberikan bimbingan tentang pengambilan batu kerikil;
     3. Menganjurkan agar jemaah haji banyak membaca do’a, zikir, istighfar dan membaca AI-Qur'an;
     4. Memimpin doa di Masy’aril Haram dan saat akan memasuki Mina.
2. **Di Mina**
   * + 1. Memberikan petunjuk tentang arah kiblat;
       2. Memberikan bimbingan langsung tata cara melontar jamrah, waktu dan cara yang benar dan sah;
       3. Mengatur pelaksanaan melontar jamrah secara berombongon;
       4. Memimpin pelaksanaan melontar jamrah secara berombongan;
       5. Memastikan seluruh jemaah haji sudah melakukan lontar jumrah aqabah dan lontar jumrah tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah;
       6. Mengatur pelaksanaan badal lontar jumrah bagi jemaah lansia/risti;
       7. Menganjurkan agar Jemaah haji perbanyak membaca do’a, zikir, istigfar dan membaca Al-Qur’an;
       8. Mendata dan melaporkan jumlah jemaah haji yang akan melakukan nafar awal dan nafar tsani ke kepada TPHI.
3. **Di Makkah Sesudah ARMUZNA**
4. Saat datang dari Mina
5. Membantu mengatur kembali penempatan jemaah haji di hotel akomodasi;
6. Membantu mngecek kembali jumlah jemaah haji kloternya.
7. Memberikan bimbingan *thawaf ifadhah*, *thawaf wada'* dan pembayaran Dam.
8. Selama di Makkah
9. Melaksanakan sebagaimana tugas-tugas di Makkah sebelum Wukuf;
10. Mengurus jemaah haji yang harus dipulangkan lebih dini;
11. Mengatur pelaksanaan *thawaf ifadhah* dan *thawaf wada'*;
12. Melakukan monitoring rekam ibadah jemaah haji paska kegiatan Armuzna;
13. Memastikan seluruh jemaah haji sudah melakukan rukun dan wajib haji sebelum meninggalkan Makkah;
14. Mengatur pelaksanaan badal ifadah bagi jemaah haji sakit.
15. **Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)**
    1. **Di Makkah sebelum Wukuf**
       1. Pada saat tiba di Makkah
          1. Bersama TPHI meminta kepada maktab untuk mendapatkan tempat/ruangan pelayanan kesehatan jemaah haji;
          2. Mengadakan koordinasi dengan petugas TKHI Kloter lain yang berada dalam satu Sektor terkait pelaksanaan pelayanan kesehatan terpadu;
          3. Melaporkan kondisi layanan kesehatan jemaah haji kepada Sektor.
       2. Selama berada di Makkah
          1. Memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah haji;
          2. Melakukan visitasi secara berkala ke kamar-­kamar jemaah haji guna memantau kondisi kesehatan jemaah haji;
          3. Memberikan penyuluhan kesehatan tentang pola hidup sehat, *heat stroke,* ketercukupan gizi, ketercukupan cairan dan kesehatan lingkungan;
          4. Merujuk jemaah haji sakit yang tidak dapat ditangani di kloter ke KKHI/RSAS;
          5. Menyampaikan laporan harian ke Sektor;
          6. Mengecek dan melengkapi formulir pen­catatan pelaporan dan obat-obatan dan alkes;
          7. Memproses COD apabila ada jemaah haji yang meninggal dunia di hotel akomodasi;
          8. Melaporkan jika terjadi KLB pada petugas kesehatan Sektor dan Daker.
       3. Saat akan berangkat ke Arafah.
          1. Mendata jemaah haji sakit yang akan disafari wukufkan;
          2. Melaporkan jemaah haji sakit yang akan disafari wukufkan ke Sektor 3 hari sebelum berangkat ke Arafah;
          3. Meningkatkan pemantauan dan penyuluhan kesehatan kepada jemaah haji;
          4. Menyiapkan obat-obatan dan alkes untuk kebutuhan di Arafah dan Mina;
          5. Mengadakan peninjauan ke Arafah 3 (tiga) hari sebelum wukuf bersama petugas kloter yang lain termasuk Karu/Karom;
    2. **Di Arafah**
       1. Melapor kepada Petugas Arafah tentang kondisi kesehatan jemaah haji;
       2. Mengobati jemaah haji yang sakit;
       3. Merujuk jemaah haji sakit yang tidak bisa dirawat sendiri ke KKHI, Mobile Hospital Arab Saudi atau RSAS;
       4. Melaksanakan penyuluhan kesehatan tentang *heat stroke* dan pencegahannya;
       5. Membekali obat-obatan ringan kepada Karom untuk kebutuhan jemaah haji selama dalam perjalanan menuju Mina;
       6. Membuat surat kematian (COD) jemaah haji yang meninggal di tenda dan melaporkan ke KKHI Arafah untuk dibuatkan surat pemakamannya;
       7. Membuat laporan harian dan diserahkan ke Petugas PPIH Arab Saudi di Arafah;
       8. Mengingatkan kewaspadaan terhadap kejadian luar biasa (KLB).
    3. **Di Muzdalifah**
       1. Memberikan layanan kesehatan kepada jemaah haji;
       2. Membuat laporan harian dan diserahkan ke Petugas PPIH Arab Saudi;
       3. Memberikan pertolongan pertama bila ada jemaah yang sakit.
    4. **Di Mina**
       1. Pada saat tiba
          1. Melapor kepada Petugas PPIH Arab Saudi di Mina tentang kondisi kesehatan jemaah haji;
          2. Mengobati atau merujuk jemaah haji sakit ke KKHI/RSAS;
          3. Melaksanakan penyuluhan kesehatan tentang *heat stroke* dan pencegahannya;
          4. Membuat surat kematian (COD) jemaah haji yang meninggal di tenda dan melaporkan ke KKHI Mina untuk dibuatkan surat pemakamannya;
          5. Meningkatkan kewaspadaan terhadap kejadian luar biasa (KLB).
       2. Berangkat ke Makkah
          1. Mengatur jemaah haji untuk kembali ke Makkah setelah selesai kegiatan di Mina baik *nafar awal* maupun *nafar tsa*ni bersama petugas kloter;
          2. Mengawasi jemaah haji supaya tidak ada yang tertinggal dari rombongan.
    5. **Di Makkah Sesudah Wukuf**
       1. Melapor tentang kondisi jemaah haji ke Sektor;
       2. Mencatat pemakaian obat-obatan dan melaporkan ke Sektor;
       3. Minta obat-obatan ke Sektor atau langsung ke KKHI;
       4. Merujuk ke KKHI/RSAS apabila ada penderita yang tidak dapat dirawat di kloter;
       5. Memantau kondisi kesehatan jemaah haji dan membuat laporan harian;
       6. Mengirim laporan harian ke Sektor;
       7. Mengobati penderita dan memantau keadaan jemaah haji mengenai kemungkinan Kejadian Luar Biasa (KLB);
       8. Mengadakan penyuluhan kesehatan;
       9. Melaporkan jemaah haji yang perlu dipulangkan lebih dini karena sakit.
    6. **Keberangkatan ke Jeddah / Madinah**
       1. Pengecekan kesehatan jemaah haji melalui Karu/Karom;
       2. Pengecekan obat-obatan dan alkes;
       3. Memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji yang sakit;
       4. Melaporkan jemaah haji yang masih dirawat di RSAS dan KKHI ke Sektor.
16. **Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)**

Secara umum TPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Tim Pemandu Ibadah Haji (TPIHD)**

Secara umum TPIHD bertugas membantu tugas-tugas TPIHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)**

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Bahan Ajar 4**

**URAIAN TUGAS PETUGAS YANG MENYERTAI JEMAAH HAJI**

**DI AIRPORT KING ABDUL AZIZ JEDDAH / AIRPORT AMIR MUHAMMAD BIN ABDUL AZIZ MADINAH, DI PESAWAT DAN DEBARKASI PADA SAAT PEMULANGAN**

1. **Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)**

**Di Bandara Jeddah / Madinah**

1. Pada saat tiba
   * 1. Membantu kelancaran jemaah haji dan tas kabin yang diberikan oleh maskapai penerbangan ketika turun dari bus;
     2. Mengatur jemaah haji menuju tempat istirahat;
     3. Melaporkan ke Sektor/ Daker tentang keberangkatan ke tanah air.
2. Selama di Bandara Jeddah/ Madinah
3. Mengadakan koordinasi dengan Sektor/Daker di bandara tentang persiapan jemaah haji kloternya;
4. Memberikan penerangan dan membantu kelancaran proses pemeriksaan imigrasi dan *boarding pass;*
5. Mengawasi pelaksanaan pembagian layanan konsumsi (bagi jemaah gelombang I ).
6. Melaporkan kepada petugas PPIH jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang diberangkatkan menuju tanah air secara online dengan tembusan kepada Sektor Bandara.
7. Pada saat akan berangkat
8. Mengatur ketertiban jemaah haji pada saat pemeriksaan paspor oleh imigrasi Arab Saudi sampai menaiki pesawat;
9. Membantu jemaah haji untuk mendapatkan tempat duduk.
   1. **Dalam Pesawat**
      * 1. Memperkenalkan diri kepada kru pesawat;
        2. Memberikan penerangan kepada jemaah haji di pesawat;
        3. Mengecek jumlah jemaah haji dalam pesawat agar sesuai dengan manifest;
        4. Mencatat identitas jemaah haji yang menggunakan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP);
        5. Membantu jemaah haji dalam pengisian daftar barang bawaan (*costum declaration*) dari Bea Cukai;
        6. Mengingatkan jemaah haji agar menyiapkan dokumen paspor ketika akan mendarat untuk memudahkan pemeriksaan;
        7. Menganjurkan kepada jemaah haji agar melestarikan kemabruran haji dengan tetap menjaga akhlakul karimah.
   2. **Di Terminal Debarkasi**

Membantu jemaah haji turun dari pesawat;

Mengingatkan kembali kelengkapan dokumennya untuk memudahkan pemeriksaan;

Membantu kelancaran ketika pemeriksaan paspor;

Memantau kelancaran jemaah haji ketika naik/turun dari bus;

Membantu kelancaran pemeriksaan barang bawaan jemaah haji oleh petugas Bea Cukai;

Melaporkan kepada PPIH Embarkasi jika terjadi kehilangan/belum diketemukan barang bawaan jemaah haji kloternya;

Memberikan petunjuk kepada jemaah haji dalam rangka kembali ke daerah masing-masing;

Melakukan koordinasi dengan petugas daerah yang mengurus kepulangan jemaah haji masing­ masing.

Melaporkan kepada petugas PPIH Embarkasi tentang jumlah riil dan kondisi jemaah haji yang tiba di debarkasi secara online dengan tembusan kepada petugas embarkasi.

1. **Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI)** 
   1. **Di Bandara**
2. Membantu mengatur kelancaran jemaah haji ketika turun dari bus;
3. Membantu mengatur jemaah haji menuju tempat istirahat;
4. Membantu penerangan dan kelancaran proses pemeriksaan imigrasi dan boarding pass serta pelaksanaan shalat di Bandara.
   1. **Dalam perjalanan pulang**
5. Memperkenal diri dengan awak pesawat;
6. Memimpin doa di pesawat ketika pesawat sudah bergerak;
7. Memberikan penjelasan tentang bimbingan ibadah di pesawat;
8. Mengadakan ceramah bimbingan ibadah dan pelestarian haji mabrur;
9. Mengingatkan jemaah haji untuk tetap menjaga akhlakul karimah.
   1. **Di Terminal Debarkasi**
10. Membantu jemaah haji ketika turun dari pesawat;
11. Membantu kelancaran pemeriksaan kesehatan, paspor dan barang;
12. Memberikan arahan kepada jemaah haji tentang kepulangan ke daerah masing-masing dan menghimbau untuk selalu menjaga kemabruran haji;
13. Melaporkan kepada PPIH Embarkasi setempat dengan menyerahkan buku laporan pelaksanaan tugas.
14. **Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI)**
    1. **Bandara Jeddah** / **Madinah**
15. Memantau kesehatan jemaah haji terutama jemaah haji risti;
16. Mengusahakan jemaah haji risti berdekatan dengan petugas selama menunggu di bandara;
    1. **Dalam Perjalanan Pulang**
17. Memberikan pengobatan kepada jemaah haji yang sakit di pesawat;
18. Mencatat jemaah haji yang sakit pada formulir pengamatan penyakit di pesawat untuk diserahkan kepada KKP Debarkasi Indonesia (laporan penerbangan);
19. Melaporkan jumlah jemaah haji dan kondisi kesehatan jemaah haji kepada Tim Kesehatan Debarkasi (laporan penerbangan);
20. Merujuk jemaah haji sakit ke poliklinik debarkasi;
21. Menyerahkan buku laporan tugas kepada PPIH Embarkasi.
22. **Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD)**

Secaraumum TPHD bertugas membantu tugas-tugas TPHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Tim Pemandu Ibadah Haji Daerah (TPIHD)**

Secara umum TPIHD bertugas membantu tugas-tugas TPIHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

1. **Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD)**

Secara umum TKHD bertugas membantu tugas-tugas TKHI sejak dari daerah asal, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan jemaah haji.

**BAB VII  
PERTANYAAN DAN PENUGASAN**

1. **Pertanyaan**
   1. Jelaskan apa saja tugas saudara selaku TPHI/TPIHI/TPHD/TPIHD sewaktu berada di:
      1. Asrama Embarkasi
         1. Selama berada di asrama embarkasi
         2. Persiapan pemberangkatan jemaah haji
         3. Saat berangkat ke Bandara.
      2. Dalam penerbangan
         1. Sebelum pesawat tinggal landas
         2. Selama dalam perjalanan
         3. Menjelang pesawat tinggal landas
         4. Setelah pesawat mendarat
      3. Di Airport King Abdul Aziz Jeddah dan AMMA Madinah
         1. Jemaah haji di ruang tunggu
         2. Pemeriksaan dokumen dan bagasi
         3. Pemeriksaan barang
         4. Di tempat istirahat di Bandara
         5. Keberangkatan ke Madinah/Makkah
         6. Keberangkatan naik bus
         7. Perjalanan ke Madinah/Makkah
   2. Jika Saudara selaku TKHI/TKHD, tugas apa yang harus dilaksanakan ketika berada di:
      1. Asrama Embarkasi
         1. Saat tiba di asrama embarkasi
         2. Selama berada di asrama
      2. Selama berada di pesawat
      3. Ketika di Bandara King Abdul Aziz Jeddah dan Tempat istirahat Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah.
   3. Jelaskan rincian tugas saudara selaku TPHI/TPIHI/TPHD/TPIHD selama berada di Madinah dengan beberapa permasalahan di bawah ini:
      1. Saudara bersama-sama dengan jemaah haji bergerak dan tiba di terminal Hijrah diantar ke hotel yang telah disiapkan oleh *Majmu'ah*.
      2. Baik jemaah haji gelombang I dan gelombang II berada di Madinah selama kurang 9 hari untuk melaksanakan shalat *Arba’in* dan Ziarah.
   4. Tugas apa saja yang harus dikerjakan jika saudara selaku TKHI/TKHD selama berada di Madinah dengan beberapa permasalahan, diantaranya:
      1. Di Madinah bagi kloter yang datang dari Bandara AMAA Madinah pada gelombang I.
      2. Di Bir Ali sewaktu mau berangkat ke Makkah.
      3. Di Madinah bagi kloter yang datang dari Makkah pada gelombang II.
   5. Setelah jemaah haji kloter saudara tiba di Makkah, baik gelombang I maupun gelombang II, dan selama berada di Makkah apa saja yang saudara lakukan selaku TPHI/TPIHI/TPHD/TPIHD dalam memberikan pelayanan umum, misalnya menghadapi masalah pemondokan, sesat jalan, kecopetan dan lain sebagainya. Selaku TKHI apa yang saudara lakukan ketika tiba dan berada di Makkah.
   6. Tanggal 8 Dzulhijjah saudara mempersiapkan jemaah haji untuk berangkat ke Arafah. Saudara selaku TPHI dituntut untuk mempersiapkan dan membimbing jemaah haji. Uraikan secara rinci dan jelas tugas tersebut.
   7. Saudara bersama dengan petugas lainnya mempersiapkan laporan persiapan wukuf jemaah haji sakit yang disafari wukufkan, *badal* haji dan *dam*, apa yang saudara lakukan!
   8. Jelaskan secara rinci apa tugas saudara selama berada di Arafah:
      1. Pada saat tiba di Arafah.
      2. Pada tanggal 9 Dzulhijjah menjelang wukuf dan pada saat pelaksanaan wukuf.
      3. Pada persiapan berangkat ke Mina.
   9. Tugas apa yang harus saudara kerjakan selama berada di Muzdalifah dan selama di Mina.
   10. Sebagai petugas TKHI/TKHD tugas-tugas apa saja yang harus dilaksanakan selama berada di Makkah:
       1. Di Makkah sebelum wukuf (baik kloter yang datang dengan gelombang I dari Madinah ke Makkah maupun gelombang II dari Jeddah ke Makkah).
       2. Persiapan pada waktu menjelang wukuf di Arafah.
       3. Di Makkah setelah wukuf di Arafah dan melempar jamrah di Mina.
       4. Selama berada di Arafah dan di Mina.
   11. Sebagai Petugas Yang Menyertai Jemaah Haji (TPHI/ TPIHI/ TKHI/ TPHD/ TPIHD/ TKHD), apa saja tugas saudara di:
       1. Airport King Abdul Aziz Jeddah.
       2. Pesawat pada waktu pulang di Debarkasi.
       3. Sampai di daerah asal.

1. **Penugasan**
   1. Buatkan skema proses perjalanan ibadah haji bagi jemaah haji gelombang I.
   2. Buatkan skema proses perjalanan ibadah haji bagi jemaah haji gelombang II.

**BAB VIII  
KESIMPULAN**

Modul Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jemaah Haji terdiri dari empat bahan ajar yaitu Bahan Ajar I: Uraian tugas petugas yang menyertai jemaah haji di Asrama Embarkasi, di Pesawat dan di Airport Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah dan Airport King AbdulAziz Jeddah (kedatangan), Bahan Ajar 2 Uraian tugas petugas l yang menyertai jemaah haji di Madinah, Bahan Ajar 3: Uraian tugas petugas yang menyertai jemaah haji di Makkah, Arafah dan Mina, dan Bahan Ajar 4: Uraian tugas petugas yang menyertai jemaah haji, di Airport King Abdul Aziz Jeddah/Airport Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah, Pesawat dan Debarkasi (pemulangan).

Dari empat bahan ajar Modul ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. **Bahan Ajar 1**

Dalam Bahan Ajar 1, yang sangat penting diketahui dan menjadi kunci keberhasilan dalam pelaksanaan tugas petugas yang menyertai jemaah haji ialah pengorganisasian kloter yang menyertai jemaah haji dan dengan tugas pokoknya masing-masing. Disamping itu, dalam Bahan Ajar 1 ini menguraikan tugas masing-masing (TPHI, TPIHI, TKHI, TPHD, TPIHD, TKHD) secara sistematis dan terkoordinasi pada periode-periode tertentu, baik ketika di daerah asal, di asrama embarkasi, di pesawat, di Airport, dan lain sebagainya.

1. **Bahan Ajar 2**

Dalam Bahan Ajar ini tidak jauh berbeda dengan Bahan Ajar 1, perbedaannya hanya terletak pada wilayah tugas dan tugas-tugas yang akan dihadapi serta ada penekanan-­penekanannya, sehingga perjalanan lancar, aman, tertib dan memenuhi ketentuan agama misalnya, bagaimana jemaah haji berdisiplin dan tertib, tidak kehilangan uang, menjaga diri tetap sehat. Demikian pula dalam beribadah dan lain sebagainya.

1. **Bahan ajar 3**

Dalam Bahan Ajar 3 ini juga tidak banyak berbeda dengan Bahan Ajar 1 dan 2 di atas perbedaannya hanya terletak pada:

* 1. Wilayah tugas dan kondisi fisik jemaah haji semakin menurun.
  2. Intensitas kegiatan ibadah semakin meningkat.

Hal-hal tersebut harus menjadi pokok perhatian dan setiap petugas harus mampu mencari solusi apabila menghadapi kesulitan-kesulitan tersebut.

1. **Bahan Ajar 4**

Dalam Bahan Ajar 4 ini juga tidak berbeda dengan Bahan Ajar 1, 2 dan 3 di atas. Dalam pelaksanaan tugas-tugas di lapangan perlu antisipasi pelaksanaan dan pengawasan secara berkala. Apabila setelah pelaksanaan ibadah haji, petugas haji tidak maksimal dalam melaksanakan tugasnya maka dapat menimbulkan persoalan yang mempersulit jemaah haji dan petugas haji itu sendiri. Pemberian pelayanan kepada jemaah haji setelah pelaksanaan ibadah haji harus dilaksanakan dengan penuh kesabaran.

Oleh karena itu, petugas haji harus menguasai tugas-tugas yang menjadi tanggung-jawabnya, mampu mengorganisir dan mencari solusi secara arif dari berbagai permasalahan dan kesulitan yang dihadapi jemaah haji di kloter.

Apabila hal-hal tersebut di atas melekat dalam diri seorang petugas haji Indonesia serta selalu berusaha dan berdo'a dengan senantiasa tawakkal kepada Allah SWT Insya Allah tugas-tugas yang diamanahkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

**BAB IX**

**PENDAHULUAN**

1. **Petunjuk Umum**
2. Modul ini membicarakan (47) empat puluh tujuh penanganan kasus-kasus pada masa operasional ibadah haji di Arab Saudi. Ke-47 penanganan kasus tersebut dengan disertai penyebabnya dimaksudkan untuk melakukan langkah-langkah antisipatif terhadap hal-hal yang mungkin bisa terjadi selama pelaksanaan ibadah haji.
3. Penanganan kasus-kasus ini memberikan pengertian tentang fungsi pelayanan bagi petugas haji dalam melaksanakan tugas pelayanan umum, bimbingan ibadah dan pelayanan kesehatan, terhadap setiap penanganan kasus-kasus tersebut.
4. Pelajarilah secara baik antara lain melalui membaca secara berurutan dan tertib.
5. Catat seperlunya bagian-bagian penting pokok-pokok kasus yang sering terjadi sesuai dengan bidang tugas dan keperluan koordinasi tugas masing-masing.
6. Kerjakan tugas-tugas dan jawablah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada bagian "Pertanyaan dan Tugas" secara individual dan kelompok.
7. Setelah selesai mengerjakan semua pertanyaan dan penugasan, lakukanlah pembahasan silang dengan kelompok lain guna penyempumaan lebih lanjut.
8. **Tujuan**
9. Tujuan Umum

Diharapkan para petugas yang telah dilatih mampu menyelesaikan tugasnya dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama pelatihan ke dalam tugas masing-masing.

1. Tujuan Khusus

Diharapkan para peserta setelah mengikuti pelatihan ini dapat merumuskan, mengidentifikasi dan menjelaskan contoh-contoh kasus dan cara-cara atau tindakan-tindakan antisipasi dan cara mengatasinya apabila keadaan tersebut terjadi.

**BAB X**

**POKOK-POKOK MATERI KASUS**

1. Kasus jemaah haji ghaib/sesat jalan.
2. Kasus jemaah haji kehilangan barang/tercecer.
3. Kasus jemaah haji kehilangan uang.
4. Kasus jemaah haji kehilangan paspor.
5. Kasus jemaah haji kehilangan tiket bus di Airport King Abdul Aziz Jeddah.
6. Kasus jemaah haji wafat.
7. Kasus keluhan jemaah.
8. Kasus suami istri/mahrom terpisah kloter.
9. Kasus jemaah haji pindah kloter/tanazul.
10. Kasus jemaah haji satu kloter terpisah tempat akomodasi.
11. Kasus jemaah haji tidak mau berpisah dalam bus.
12. Kasus jemaah haji tidak mau menempati tempat akomodasi.
13. Kasus jemaah haji satu regu tidak mau masuk kamar.
14. Kasus jemaah haji tanazul karena akan mabit di Mina pada malam 9 Dzulhijjah.
15. Kasus bus angkutan jemaah haji Arafah Mina (Armina) tidak dapat menampung.
16. Kasus jemaah haji kecelakaan.
17. Kasus jemaah haji sakit di kloter/tempat akomodasi tidak mau dirujuk ke RSAS.
18. Kasus jemaah haji yang melahirkan di Arab Saudi.
19. Kasus jemaah haji menderita penyakit kronis.
20. Kasus akan merujuk jemaah haji sakit di kloter tetapi tidak ada ambulance sektor.
21. Kasus kloter kehabisan obat sebelum waktunya.
22. Kasus KBIH memblokir kamar tempat akomodasi dan bus.
23. Kasus kebakaran di tempat akomodasi/perkemahan,
24. Kasus jemaah haji kelebihan barang bawaan.
25. Kasus jemaah haji non kuota.
26. Kasus bus-bus jemaah haji nyasar ke Madinatul Hujjaj pada saat pemulangan.
27. Kasus jemaah haji sakit dievakuasi ke Makkah tanpa ihram.
28. Kasus jemaah haji wafat di pesawat (sewaktu puIang ke tanah air).
29. Kasus pemuIangan dini jemaah haji sakit.
30. Kasus pemulangan akhir jemaah haji sakit.
31. Kasus keterlambatan pesawat.
32. Kasus penahanan barang-barang bawaan jemaah haji,
33. Kasus jemaah haji yang tidak sempurna jumIah arbainnya.
34. Kasus jemaah haji wanita beIum thawaf ifadhah sampai saat kIotemya pulang ke tanah air.
35. Kasus jemaah haji tidak melontar jamrah.
36. Kasus jemaah haji tidak mau meIaksanakan rukun haji (thawaf ifadhah).
37. Kasus jemaah haji sakit/pasien dirujuk ke Makkah daIam keadaan berihram, namun di perjaIanan membuka ihramnya.
38. Kasus jemaah haji tidak/belum bemiat ihram padahaI meIewati miqat.
39. Kasus jemaah haji sakit beIum thawaf ifadhah, sedangkan kIotemya akan segera puIang ke tanah air.
40. Kasus jemaah haji dari Arafah menuju Mina tersesat sampai ke Makkah.
41. Kasus jemaah haji berniat tamattu; pada saat thawaf tidak dilanjutkan sa'i langsung pulang ke tempat akomodasi dan membuka kain ihramnya.
42. Kasus jemaah haji yang datang dari Haratullisan meIewati jaIan tengah Iangsung meIontar jamrah Wusta dan Aqabah tidak meIontar jamrah UIa.
43. Kasus jemaah haji meIaksanakan sa'i dimuIai dari bukit Marwah.
44. Kasus jemaah haji melakukan sa'i sebelum thawaf.
45. Kasus keluarga dari jemaah haji wafat minta jenazahnya dishaIatkan di Masjidil Haram.
46. Kasus jemaah haji minta puIang ke tanah air sebelum waktu wukuf.
47. Kasus jemaah haji ditahan/masuk sel tahanan.

**BAB XI**

**URAIAN MATERI CONTOH KASUS**

1. **Kasus: Jemaah Haji Ghaib/Sesat Jalan**

**Sebab:**

1. Jemaah haji belum mengenal lingkungan tempat akomodasinya.
2. Jemaah haji terpisah dengan regu/temannya.
3. Jemaah haji tidak bisa berkomunikasi dengan bahasa setempat.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Setelah menerima laporan adanya jemaah haji yang ghaib/sesat jalan, ketua kloter segera mencatat identitas lengkap jemaah haji dan sebab-sebabnya.
2. Ketua kloter segera memberitahu kepada Karu/Karom untuk mencarinya.
3. Melaporkan ke Sektor untuk mendapatkan perhatian khusus.
4. Menginformasikan ke Sektor lainnya dengan menyebut ciri jemaah hajinya, nomor kloter dan perkiraan dimana dia berada.
5. Bila ada jemaah haji yang tersesat jalan di salah satu Sektor, maka petugas Sektor tersebut harus segera mencatat nama, ciri jemaah haji, nomor kloter, nomor paspor dan lain-lain, lalu mengantarkan jemaah haji tersebut ke Sektor yang mewilayahi klotemya.
6. Bila jemaah haji sudah diantar ke tempat tempat akomodasi/kemah agar diberi nasehat dan petunjuk-petunjuk agar tidak tersesat lagi.
7. **Kasus: Kehilangan Barang tercecer**

**Sebab:**

1. Barang jemaah haji tidak terbawa bersama kloterya.
2. Dalam perjalanan di Arab Saudi tidak terbawa bersama busnya.
3. Tertinggal di suatu tempat dalam perjalanan.
4. Terbawa temannya.
5. Ketika tiba di tempat akomodasi, barang terbawa ke kamar lain.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Jika barang jemaah haji tidak terbawa bersama klotemya, maka yang dilakukan petugas ketika tiba di bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMAA Madinah adalah:
2. Sebelum keberangkatan ke tempat tujuan, ketua kloter melapor ke Sektor KAIA Jeddah/AMAA Madinah atau Sektor dengan menyebut identitas barang dan identitas pemiliknya.
3. Setelah tiba di tempat tujuan yaitu Madinah/Makkah ketua kloter melaporkan kembali barang yang hilang/tercecer tersebut ke Sektor yang mewilayahi klotemya.
4. Ketua kloter menanyakan Sektor setiap menyampaikan laporan harian.
5. Petugas Sektor setelah menerima laporan segera menghubungi Sektor lain dan melaporkan kepada Daker setempat.
6. Petugas Daker bila menerima barcer segera mendata dan memberi label yang berisi identitas lengkap pemiliknya, dan memberitahukan Sektor yang bersangkutan atau mengirimnya ke alamat jemaah haji.
7. Petugas Sektor mengantar barang yang telah ditemukan kepada pemiliknya.
8. Jika barang jemaah haji tidak terbawa bersama busnya atau tertinggal di satu tempat, maka yang dilakukan petugas:
9. Ketua kloter melapor ke Sektor saat tiba di tempat tujuan dengan menyebutkan ciri-ciri barang yang hilang dan identitas pemiliknya serta perkiraan tempat hilangnya.
10. Petugas Sektor segera menghubungi perusahaan bus melalui telepon dan melaporkannya ke Daker.
11. Jika barang ditemukan segera disampaikan kepada pemiliknya.
12. Jika barang jemaah haji terbawa ke kamar/pondokan lain atau terbawa temannya, maka yang dilakukan petugas:
13. Ketua kloter melapor kepada petugas maktab dengan menyebutkan ciri-ciri barang dan identitas pemiliknya secara lengkap.
14. Ketua kloter bersama karu/karom mencari langsung ke kamar-kamar pondokan.
15. Ketua kloter melapor ke Sektor dengan mengisi blangko kehilangan.
16. Jika barang ditemukan segera disampaikan kepada pemiliknya.
17. Bila tercecernya barang terjadi setelah kloter meninggalkan tempat akomodasi, maka ketua kloter segera melaporkan ke Sektor tempat tujuan.
18. Petugas Sektor meneruskan laporan ketua kloter ke Daker.
19. Petugas Sektor menghubungi maktab yang bersangkutan untuk mengecek kembali barang tercecer di tempat akomodasi yang telah ditinggalkan jemaah haji.

Tindakan petugas Daker dalam penanganan barang tercecer yang ada di Daker adalah sebagai berikut:

1. Memberitahukan Sektor yang bersangkutan.
2. Mengirim barcer ke Sektor yang mewilayahi domisili pemiliknya.
3. Jika pemilik/jemaah haji telah berangkat meninggalkan tempat akomodasinya barang tersebut segera dikirimkan ke tempat jemaah haji itu berada.
4. Jika pemilik/jemaah haji telah kembali ke tanah air, maka selanjutnya dikirim ke embarkasi pemberangkatan dengan dilengkapi identitas pemiliknya.
5. Jika barcer tidak jelas pemiliknya, maka dikirim ke embarkasi Jakarta.
6. **Kasus: Kehilangan Uang**

**Sebab:**

1. Jemaah haji tidak mengerti bahwa amplop yang dibagikan bersama paspor di embarkasi berisi uang Real Saudi *(Living Cost).*
2. Uang terselip/tertinggal di suatu tempat.
3. Uang dicuri sewaktu thawaf, berziarah atau di tempat akomodasi.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Kehilangan uang di bandara
2. Ketua kloter membuat laporan tertulis dengan saksi karu/karom disampaikan ke Sektor bandara dan jemaah haji yang bersangkutan dinasehati seperlunya.
3. Ketua Sektor melapor ke petugas Daker tentang kehilangan uang tersebut dan selanjutnya berusaha membantu mencarikannya.
4. Kehilangan uang di bus antar kota
5. Ketua kloter melapor ke Sektor saat tiba di tempat tujuan dengan menyebutkan nomor dan identitas perusahaan bus yang dinaiki.
6. Jika memungkinkan segera menghubungi perusahaan bus tersebut, dengan menyebutkan nomor bus dan identitas perusahaan bus yang dinaiki.
7. Petugas Sektor setelah menerima laporan kehilangan tersebut, berupaya membantu untuk mengatasi dan menyelesaikan dengan menghubungi perusahaan angkutan tersebut.
8. Kehilangan uang di tempat akomodasi
9. Jika hilangnya karena kesalahan jemaah haji, maka dilaporkan ke Sektor dan jemaah haji yang bersangkutan dinasehati seperlunya.
10. Jika hilangnya karena tas dibongkar paksa, barang-barang yang dibongkar supaya tidak dijamah dan posisinya dibiarkan apa adanya sampai ada pemeriksaan oleh Maktab/Majmuah dan polisi.
11. Jika pembongkaran tersebut karena kelalaian Majmuah maka dimintakan ganti rugi kepada Majmuah tersebut.
12. Usahakan agar jangan sampai peristiwa itu terulang lagi bagi jemaah haji.
13. Di luar tempat akomodasi

Jika hilang karena kecopetan atau karena sebab lain, maka ketua kloter segera melapor ke bagian penitipan di Masjid, disamping itu ketua kloter juga lapor ke Sektor yang mewilayahi dengan mengisi formulir dan ditandatangani saksi (ketua regu dan ketua rombongan).

1. **Kasus: Kehilangan Paspor**

**Sebab:**

1. Terselip di maktab/Majmuah.
2. Ketinggalan di suatu tempat.
3. Tidak diletakkan di kantong paspor, tapi diletakkan di tas lain.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter bersama jemaah haji lapor ke Sektor yang mewilayahi.
2. Ketua Sektor melapor ke Daker setempat.
3. Apabila hilangnya di Makkah atau Madinah jemaah haji yang kehilangan paspor haji agar dimintakan surat keterangan jalan dan kehilangan.
4. Setibanya di Jeddah/Madinah (bagi yang pulang melalui bandara Madinah) ketua kloter melapor ke petugas Daker dan petugas pelayanan pemulangan serta minta dibuatkan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) sebagai pengganti paspor haji yang hilang ke pihak imigrasi di perwakilan RI Jeddah/Madinah, dengan memberikan surat pengantar permohonan dan keterangan hilang.
5. Membuat pas photo di kantor imigrasi RI Jeddah/Madinah.
6. Biaya pembuatan SPLP ditanggung Kantor Urusan Haji KJRI Jeddah.
7. **Kasus: Kehilangan Tiket Bus di Airport King Abdul Aziz Jeddah**

**Sebab:**

1. Lupa meletakkannya.
2. Dibawa temannya.
3. Terlepas dari paspornya.

**Cara penyelesaiannya:**

Ketua kloter melapor ke Sektor Bandara luar *gate* dan petugas Sektor segera mengurus ke Wukala untuk meminta penggantian ke Naqabah.

1. **Kasus : Jemaah Haji Wafat**

**Sebab:**

1. Karena sakit di perjalanan, tempat akomodasi, BPHI atau di Rumah Sakit Arab Saudi.
2. Karena kecelakaan lalu lintas.
3. Karena musibah.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Jika wafat dalam perjalanan, maka yang harus dilakukan oleh petugas ialah:
2. Setiba di tempat tujuan, ketua kloter melapor ke Sektor dan memberitahukan Maktab/Majmuah yang akan ditempati.
3. Dokter kloter membuatkan *Certificate of Death (COD).*
4. Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkahnya.
5. Bila almarhum ada keluarga, tirkahnya diserahkan kepada keluarga dengan tanda terima. Bila tidak ada keluarga, tirkahnya diserahkan kepada Daker dengan tanda terima untuk diproses pengirimannya kepada keluarga almarhum di tanah air.
6. Petugas Sektor menghubungi Maktab/Majmuah yang akan ditempati untuk mengurus dan menyelesaikan pemakamannya.
7. Apabila wafatnya di Jeddah, maka pengurusannya oleh Wukala, di Makkah oleh Maktab dan di Madinah oleh Majmuah.

Surat-surat yang diperlukan:

1. Surat kematian dari dokter pemeriksa.
2. Surat keterangan tidak berkeberatan untuk dimakamkan di Arab Saudi dari keluarga/Daker selaku perwakilan KJRI.
3. Surat keterangan dari Wukala/Maktab/Majmuah untuk disampaikan kepada bagian pemakaman Arab Saudi.
4. Jika wafatnya di tempat akomodasi, maka yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
5. Ketua kloter bersama dokter kloter memberitahukan kepada Maktab/Majmuah.
6. Dokter kloter membuat *Certificate of Death (COD).*
7. Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkahnya, kemudian melaporkan kepada Sektor dan Daker setempat.
8. Bila almarhum ada keluarga tirkahnya diserahkan kepada keluarga dengan tanda terima. Bila tidak ada keluarga, tirkahnya diserahkan kepada Sektor/Daker dengan tanda terima untuk diproses pengirimannya kepada keluarga almarhum di tanah air.
9. Petugas Maktab membawa jenazah ke dinas pemakaman untuk dimakamkan.
10. Jika keluarganya menghendaki shalat jenazah di Masjidil Haram/Masjid Nabawi agar mengurus bersama Maktab/Majmuah.
11. Selesai dishalatkan jenazah dimakamkan di Ma'la bila meninggal di Makkah atau di Bab Makkah/Siti Hawa bila meninggal di Jeddah atau di Baqi bila meninggal di Madinah.
12. Jika wafatnya di Rumah Sakit Arab Saudi (RSAS) atau Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI), maka yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
13. Ketua kloter setelah diberitahu oleh petugas Sektor atau Daker segera mengecek dan memberitahukan keluarganya.
14. Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkah almarhum serta melaporkan ke Sektor /Daker.
15. Bila almarhum ada keluarga tirkahnya diserahkan kepada keluarga dengan tanda terima. Bila tidak ada keluarga, tirkahnya diserahkan kepada Daker dengan tanda terima untuk diproses pengirimannya kepada keluarga almarhum di tanah air.
16. Petugas Sektor/Daker memberitahukan kepada Maktab/Majmuah untuk proses pemakaman.
17. **Kasus: Keluhan Jemaah Haji**

**Sebab:**

1. Fasilitas tempat akomodasi tidak sesuai ketentuan, misalnya air kurang, AC dan lift tidak berfungsi, listrik padam, WC mampet, tempat akomodasi kotor.
2. Pelayanan maktab kurang baik.
3. Ada pungutan liar.

**Cara Penyelesaiannya:**

1. Pengaduan jemaah haji tentang fasilitas tempat akomodasi yang tidak sesuai ketentuan, maka yang dilakukan petugas adalah sebagai berikut:
2. Ketua kloter mengecek kebenarannya kemudian segera memberitahukan Maktab/Majmuah untuk mendapatkan penyelesaiannya.
3. Bila pengaduan tidak dihiraukan Maktab/Majmuah, laporkan ke Sektor.
4. Sambil menunggu penyelesaian lebih lanjut dari petugas Sektor /Maktab, ketua kloter menenteramkan jemaah haji.
5. Petugas Sektor berdasarkan laporkan kloter meminta Maktab/Majmuah untuk menyelesaikan. Bila Maktab/Majmuah tetap tidak menghiraukan maka dilaporkan kepada dewan Muraqabah.
6. Pengaduan jemaah haji tentang pelayanan petugas tempat akomodasi yang tidak manusiawi, maka ketua kloter harus melakukan tindakan sebagai berikut:
7. Mengecek kebenarannya kemudian memberitahukan Maktab/Majmuah untuk perhatian dan mengambil tindakan.
8. Bila tidak dihiraukan petugas tempat akomodasi, segera dilaporkan ke Sektor.
9. Petugas Sektor setempat segera menegurya melalui pengurus Maktab/ Majmuah untuk mengambil tindakan.
10. Pangaduan jemaah haji tentang pemerasan oleh oknum petugas Maktab, maka ketua kloter harus melakukan tindakan sebagai berikut:
11. Mengecek dan menyelidiki kebenarannya kemudian mencatat nama oknum tersebut.
12. Mengadukan hal tersebut kepada pengurus maktab untuk tindakan penyelesaiannya.
13. Bila belum diselesaikan, ketua kloter melaporkan hal tersebut kepada Sektor.
14. Petugas Sektor setempat segera menegurya melalui pengurus maktab untuk mengambil tindakan.
15. **Kasus: Suami Istri/Mahram Terpisah Kloter**

**Sebab:**

1. Keberangkatan suami istri tidak dalam satu kloter.
2. Salah satu diantaranya sakit atau berhalangan berangkat pada waktu yang telah ditetapkan dan menyusul dengan kloter lain.

**Cara Penyelesaiannya**:

1. PPIH embarkasi setempat segera memberikan informasi melalui faximile kepada Kantor Urusan Haji di Jeddah tentang adanya jemaah haji yang harus digabungkan dengan kloter aslinya sebelum pesawat dimaksud tiba di KAlA Jeddah atau AMAA Madinah.
2. Jika yang bersangkutan lebih dulu datang di KAlA Jeddah dari pada kloter asalnya dan jarak kedatangannya tidak terlalu lama maka keberangkatan yang bersangkutan beserta paspornya ditangguhkan sementara menunggu kedatangan kloter asal untuk digabungkan.
3. Jika yang bersangkutan diberangkatkan setelah kloter asalnya, maka setiba di Makkah, ketua kloter segera melaporkan kepada Sektor/Daker agar yang bersangkutan
4. Penggabungan kembali ke kloter asal diatur oleh Seksi Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan dengan seizin Kadaker.
5. Setelah ada persetujuan dari Kepala daerah Kerja, Ketua Kloter memproses permintaan dokumen pada maktab/majmuah hidmah al midaniyah yang melayani.
6. **Kasus: Pindah Kloter/Tanazul**

**Sebab:**

1. Terjadinya kekosongan *seat* pada kloter lain.
2. Jemaah haji dipulangkan dini karena sakit.
3. Bergabungnya suami/istri/mahram yang terpisah di kloter lain.
4. Urusan dinas di tanah air.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Yang bersangkutan melaporkan kepada ketua Sektor.
2. Ketua kloter dan yang bersangkutan mengurus proses pindah kloter/tanazul ke Daker.
3. Setelah ada persetujuan dari Kepala daerah Kerja, Ketua Kloter memproses permintaan dokumen pada maktab/majmuah hidmah al midaniyah yang melayani
4. Selanjutnya baik yang menyangkut transportasi antar kota perhajian maupun kloter yang diinginkan diurus oleh jemaah haji yang bersangkutan, bersama ketua rombongan dan regu.
5. **Kasus: Jemaah Haji Satu Kloter Terpisah Tempat akomodasi**

**Sebab:**

Rumah/Tempat akomodasi tidak dapat menampung jemaah haji satu kloter karena daya tampung terbatas atau dibagi dengan kloter lain.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter memberikan pengertian kepada jemaah haji.
2. Melakukan koordinasi dengan Maktab/Majmuah dan Sektor.
3. Menyampaikan hasil koordinasi dengan maktab dan Sektor kepada jemaah haji.
4. Penempatan atau penugasan TKHI kloter di setiap pondokan diatur secara merata.
5. Secara kontinyu dan teratur kloter mengunjungi jemaah haji di pondokan yang terpisah.
6. **Kasus: Jemaah Haji Tidak Mau Berpisah Lain Bus**

**Sebab:**

Kapasitas bus berbeda dengan jumlah rombongan.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter memberikan pengertian kepada jemaah haji yang terpisah dengan rombongannya agar setelah sampai di tempat tujuan segera bergabung kembali dengan rombongannya.
2. Melakukan koordinasi dengan karu/karom untuk mengatur penempatan jemaah haji dalam bus.
3. **Kasus: Jemaah Haji Tidak Mau Menempati Tempat akomodasi**

**Sebab:**

1. Jemaah haji tidak mau menempati tempat akomodasi.
2. Adanya oknum yang menghasut jemaah haji agar tidak menempati rumah yang menjadi haknya dan meminta ganti rugi atau pindah ke rumah yang dikehendaki.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas kloter memberikan pengertian kepada jemaah haji bahwa penempatan jemaah haji di tempat akomodasi sesuai dengan hasil qur'ah yang telah dilaksanakan di tanah air.
2. Berkoordinasi dengan maktab Majmuah dan Sektor/Daker untuk membantu jemaah haji di tempat akomodasi sesuai dengan hasil qur'ah.
3. **Kasus: Jemaah Haji Satu Regu Tidak Mau Masuk Kamar**

**Sebab:**

1. Kapasitas kamar tidak sesuai dengan jumlah anggota regu.
2. Jemaah haji tidak berkumpul bersama keluarga/mahram.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas kloter bersama karu/karom memberikan pengertian kepada jemaah haji tentang hak jemaah haji dan kapasitas kamar.
2. Berkoordinasi dengan Maktab/Majmuah dan Sektor untuk membantu penempatan jemaah haji di tempat akomodasi sesuai dengan kapasitas kamar.
3. **Kasus: Jemaah Haji Tanazul Karena Akan Mabit di Mina Pada Malam Tanggal 9 Dzulhijjah**

**Sebab:**

1. Jemaah haji punya keyakinan bahwa mabit di Mina pada malam tanggal 9 Dzulhijjah termasuk napak tilas sunnah Rasul.
2. Terpengaruh jemaah haji lainnya.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas menginformasikan kepada jemaah haji dan menginventarisir jemaah yang akan mabit di Mina malam tanggal 9 Dzulhijjah.
2. Memberitahukan kepada jemaah haji bahwa transportasi dari Makkah ke Mina dan dari Mina ke Arafah menjadi tanggung jawab masing-masing jemaah haji, demikian juga masalah keamanan dan keselamatan jemaah haji.
3. Jemaah haji yang akan mabit tersebut berkoordinasi dengan maktabnya.
4. **Kasus : Bus Angkutan Jemaah Haji Arafah Mina (Armina) Tidak Dapat Menampung**

**Sebab:**

1. Jemaah haji saling berebut untuk dapat berangkat bus trip pertama.
2. Jumlah bus tidak memadai.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter berkoordinasi dengan maktab dan Sektor menenangkan jemaah haji untuk sabar menunggu bus berikutnya, sebab semua jemaah haji dijamin akan diangkut.
2. Berkoordinasi dengan petugas kloter lain dan karu/karom dalam mengatur pembagian jemaah haji yang mengikuti trip pertama dan kedua.
3. **Kasus: Jemaah** **Haji Kecelakaan**

**Sebab:**

1. Jemaah haji tertabrak kendaraan.
2. Kebakaran.
3. Terhimpit jemaah haji lain pada saat berdesak-desakan ketika melaksanakan thawaf atau melontar jamrah.

**Cara** **penyelesaiannya**:

1. Kecelakaan lalu lintas
2. Petugas kloter berkoordinasi dengan Sektor melapor ke kantor polisi terdekat dan meminta bantuan ambulance agar segera mendapat perawatan di RSAS.
3. Melaporkan ke Sektor/Daker dan maktab tentang kejadian tersebut.
4. Minta bantuan tenaga penghubung yang telah ditunjuk oleh Daker/Maktab untuk mengurus kasus tersebut.
5. Bila yang bersangkutan oleh pihak polisi diberi formulir isian/berita acara, hendaklah perlu dimintakan kejelasan/terjemahannya sebelum berita acara tersebut ditandatangani.
6. Bila tidak ada keluarga atau orang yang dapat dipercaya untuk menghadiri pengurusan sidang pengadilan tentang kecelakaan tersebut dapat minta/mewakilkan kepada pihak KJRI dalam hal ini Kantor Urusan Haji.
7. Kecelakaan lainnya:

Kecelakaan yang diakibatkan hal-hal lainnya proses pengurusannya sama dengan kecelakaan lalu lintas yaitu melalui polisi setempat dan unit kesehatan Arab Saudi untuk selanjutnya ke pengadilan.

1. **Kasus: Jemaah Haji Sakit di Tempat Akomodasi Tidak Mau Dirujuk Ke RSAS**

**Sebab:**

1. Jemaah haji takut tidak ada yang mengawasi.
2. Takut tidak ada yang merawat.
3. Takut tidak bisa komunikasi dengan orang asing.
4. Takut terpisah dengan regunya.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Dokter kloter mengusahakan semaksimal mungkin agar jemaah haji mau dirujuk.
2. Mencari sebabnya mengapa tidak mau dirujuk. Apabila karena takut, maka diberi penjelasan tentang fasilitas BPHI dan RSAS yang disiapkan untuk jemaah haji sakit.
3. Apabila penjelasan tidak dapat dimengerti jemaah haji, maka meminta bantuan TPHI atau tokoh masyarakat yang ada di kloter untuk menjelaskannya dengan bahasa agama.
4. Apabila terpaksa tidak mau dirujuk, maka jemaah haji/keluarganya harus membuat pemyataan yang dikoordinasikan dengan petugas Sektor/Maktab/Daker setempat.
5. **Kasus: Jemaah Haji Melahirkan di Arab Saudi**

**Sebab:**

1. Jemaah haji lolos dari pemeriksaan di tanah air.
2. Berangkat haji karena sebelum hamil sudah divaksin meningitis.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Jemaah haji yang akan melahirkan dirujuk ke RS bersalin (RS Wiladah).
2. Ibu dan bayi yang dirawat di RS dipantau kesehatannya oleh bidan atau paramedis/petugas wanita, sampai kondisi kesehatannya baik/ diizinkan pulang dari RS.
3. Dokter BPHI membuatkan surat keterangan kelahiran yang nantinya diganti dengan surat keterangan kelahiran yang dibuat oleh Konsul Jenderal RI di Jeddah.
4. Kepada ibu dan suaminya diadakan wawancara untuk mengetahui kronologis peristiwa kehamilan sampai melahirkan termasuk pemberian vaksinasi meningitis. Buku kesehatan jemaah haji yang melahirkan di foto copy sebagai tanda bukti dari hasil pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi.
5. Untuk pemulangan ke tanah air bayinya dibuatkan laksana paspor dari KJRI.
6. **Kasus: Jemaah** **Haji Menderita Penyakit Kronis**

**Sebab:**

Jemaah haji menderita penyakit bawaan dari tanah air.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Dokter kloter memeriksa buku kesehatan jemaah haji, apakah sesuai dengan hasil pemeriksaan kesehatannya sebelum berangkat.
2. Penderita dirujuk ke rumah sakit.
3. Jika penderita yang dirujuk ke RSAS belum sembuh tapi sudah dipulangkan, maka penderita dirawat di BPHI untuk memulihkan kesehatannya.
4. Bagi penderita *chronic renal failure* yang perlu dianalisis, agar diingatkan kepada pasien pada hari-hari yang sudah ditetapkan untuk hemodialisis dan dibuatkan surat pengantar rujukan.
5. Bagi DM yang disertai gangren, kemungkinan besar akan diamputasi karena dapat meluas dan membahayakan nyawa pasien. Di samping itu juga sangat mengganggu bagi pasien yang lain karena bau busuk yang sangat menyengat. Untuk operasi dimintakan izin keluarganya, bahkan bila terpaksa sekali RSAS dapat mengambil tindakan sendiri karena menyangkut nyawa pasien.
6. **Kasus: Ambulance Sektor Tidak Ada di Tempat Saat Akan Digunakan Merujuk Jemaah Haji Sakit**

**Sebab:**

Ambulance sedang dipakai untuk merujuk jemaah haji lainnya.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Dokter kloter menyiapkan prosedur administrasi rujukan (LRU, TRU).
2. Melapor kepada ketua kloter dan minta bantuan ambulance/kendaraan Sektor untuk rujukan pasien.
3. Apabila ambulance Sektor tidak ada, dapat minta bantuan ambulance Arab Saudi melalui Maktab/Majmuah.
4. Apabila terpaksa sekali dapat mencari taksi. Ongkos taksi rujukan pasien dapat dimintakan penggantian ke BPHI.

**Catatan:**

Untuk menengok penderita ke BPHI/RSAS biaya yang dikeluarkan tidak dapat dimintakan penggantian.

1. **Kasus: Kloter Kehabisan Obat Sebelum Waktunya**

**Sebab:**

1. Jemaah haji yang sakit cukup banyak.
2. Droping obat-obatan terlambat.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Dokter kloter mengajukan permintaan obat ke BPHI melalui Sektor dengan mengisi daftar permintaan obat pada form Lp.1 rangkap dua.
2. Apabila dirasakan terlalu lama, dapat langsung meminta kepada Sub Depo.
3. Jika obat yang diminta tidak tersedia, dapat minta obat pengganti yang sejenis.
4. **Kasus: KBIH Memblokir Kamar di Tempat Akomodasi dan Bus**

**Sebab:**

KBIH lebih mementingkan kelompoknya dan tidak memperhatikan jemaah haji lain di luar KBIH.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Ketua kloter segera menegur pimpinan KBIH bahwa pengaturan penempatan dan pengangkutan jemaah haji telah diatur oleh petugas kloter, Maktab/Majmuah dan Sektor/ Daker.
2. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor tentang kejadian tersebut.
3. Ketua Sektor memerintahkan pelaksana perumahan dan pemberangkatan agar membantu ketua kloter untuk menyelesaikannya.
4. **Kasus: Kebakaran di Tempat Akomodasi/Perkemahan**

**Sebab:**

1. Konsleting listrik.
2. Kerusakan kompor alat/memasak.
3. Membuang puntung rokok sembarangan.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas kloter bersama karu/karom menenangkan jemaah haji agar tidak panik dan mengamankan barang-barang berharga.
2. Berusaha memadamkan api dengan tabung pemadam.
3. Ketua kloter meminta bantuan Maktab/Majmuah untuk mendatangkan petugas pemadam kebakaran.
4. Mendata kerugian dan melaporkan kepada Sektor untuk mendapatkan santunan dari Maktab/Majmuah dan Daker.
5. **Kasus: Kelebihan Barang Bawaan**

**Sebab:**

1. Berat belanjaan jemaah haji melebihi ketentuan.
2. Banyak menerima titipan orang lain.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Ketua kloter menghubungi jemaah haji yang bersangkutan melalui karom.
2. Menjelaskan kepada jemaah haji bahwa jemaah haji yang membawa barang yang beratnya melebihi ketentuan, maka kelebihan barang bawaannya dianjurkan dikirim melalui perusahaan cargo dan biaya ditanggung oleh jemaah haji bersangkutan.
3. Ketua kloter mengusahakan kepada pihak penerbangan untuk mengangkut kelebihan barang, jika berdasarkan jumlah kolektif berat barang jemaah haji masih di bawah ketentuan.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Non Kuota/Umrah** **Sesat Jalan**

**Sebab:**

1. Ditinggal oleh orang yang membawanya.
2. Pisah dengan rombongannya.
3. Tidak tahu/lupa tempat penampungannya.
4. Tidak bisa komunikasi bahasa asing.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Apabila jemaah haji yang bersangkutan memiliki identitas, maka petugas menghubungi tempat penampungannya.
2. Apabila jemaah haji yang bersangkutan tidak memiliki identitas, maka petugas memberi pengertian dan mengantarkannya ke Masjid Haram/Masjid Nabawi.
3. **Kasus: Jemaah** **Haji Sakit Dievakuasi Ke Makkah Tanpa Ihram**

**Sebab:**

1. Jemaah haji sakit berat.
2. Tidak/belum sadar/stress.
3. Petugas tidak memberikan bimbingan untuk ihram.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter memantau kondisi kesehatan jemaah haji.
2. Melaporkan/menginformasikan kepada Kasi Bimbingan Ibadah bahwa jemaah haji tersebut belum berihram haji/umrah.
3. Pelaksana Pelayanan Bimbingan Ibadah memberi penjelasan kepada jemaah haji tersebut untuk berihram haji/umrah dari Makkah dan tidak dikenakan dam karena hukumnya sama dengan orang yang mukim.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Wafat di Pesawat (Sewaktu Pulang Ke Tanah Air)**

**Sebab:**

Sakit.

**Cara penyelesaiannya**:

1. *Certificate of Death (COD)* tetap dibuat oleh dokter kloter.
2. Ketua kloter lapor kepada awak pesawat, tetapi tidak perlu lapor kepada pilot.
3. Sesampai di embarkasi tujuan, ketua kloter melapor kepada petugas setempat.
4. **Kasus: Pemulangan Dini Jemaah Haji Sakit**

**Sebab:**

1. Jemaah haji sakit tapi dinyatakan memenuhi syarat ikut penerbangan.
2. Mengecek jemaah haji yang sakit dan pendampingnya apakah sudah thawaf ifadhah.
3. Dokter kloter menyiapkan *medical record* (rekaman medis) untuk kelengkapan pengiriman ke Jeddah.
4. Di Jeddah/Madinah jemaah haji yang sakit dirawat sementara di BPHI sambil menunggu penyelesaian proses kepulangannya ke tanah air.
5. **Kasus: Pemulangan Akhir Jemaah Haji Yang Sakit**

**Sebab:**

Jemaah haji masih dirawat di RSAS ketika kloternya pulang ke tanah air.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Petugas bersama ketua regu, ketua rombongan dan keluarga jemaah haji sakit melapor kepada petugas BPHI.
2. Petugas BPHI menerima laporan dan menginventarisir serta mengurus jemaah haji yang sakit.
3. Petugas BPHI melakukan koordinasi dengan Daker setempat dan menyerahkan data jemaah haji sakit yang tertinggal.
4. Petugas Daker mengurus kepulangan jemaah haji yang sakit melalui kloter-kloter berikutnya.
5. Jika sampai kloter terakhir jemaah haji masih dirawat di RSAS kepulangannya diurus oleh KJRI/Kantor Urusan Haji tanpa dipungut biaya lagi dengan pesawat regular.
6. **Kasus: Keterlambatan Pesawat**

**Sebab:**

Pesawat rusak.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter mengumumkan kepada jemaah haji tentang keterlambatan tersebut.
2. Berusaha menenangkan jemaah haji, apabila jemaah haji telah masuk *gate* maka petugas Sektor/Daker di Airport meminta kepada pihak penerbangan agar menyediakan makan dan minum serta hambal/tikar untuk istirahat.
3. Melakukan penundaan pemberangkatan jemaah haji kloter berikutnya yang masih berada di Madinah atau di Makkah.
4. **Kasus: Penahanan Barang-Barang Bawaan/Obat-Obatan**

**Sebab:**

1. Barang tersebut termasuk yang dilarang oleh pemerintah Arab Saudi atau tidak ada lisensinya.
2. Jemaah haji tidak bisa menjelaskan kegunaan barang tersebut.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Jika ada jemaah haji pada saat pemeriksaan barang bawaan di Airport Jeddah/Madinah menghadapi masalah, maka petugas kloter segera meminta bantuan kepada petugas Sektor Airport.
2. Jika terjadi penahanan terhadap barang-barang tersebut maka diminta kepada petugas bea dan cukai Arab Saudi mengeluarkan surat penahanan barang/obat-obatan.
3. Untuk obat-obatan yang dibawa dari tanah air oleh jemaah haji sesuai dengan penyakitnya dapat menunjukkan keterangan daftar obat yang terdapat di buku kesehatan haji yang ditanda tangani oleh dokter.

1. **Kasus: Ada Jemaah Haji Yang Tidak Cukup Waktu Arbain**

**Sebab:**

Datangnya bus di Madinah terlambat.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor Daker tentang adanya jemaah haji yang belum sempuma arbainnya.
2. Petugas Sektor/Daker segera membantu dan menyelesaikan persoalan tersebut dengan tidak mengurangi arbainnya.
3. Jika yang diprotes satu atau dua orang maka tidak harus dipenuhi tetapi jika jemaah haji yang protes satu bus maka perlu dipertimbangkan.
4. **Kasus : Jemaah** **Haji Wanita Belum Thawaf Ifadhah Sampai Saat Kloternya Pulang Ke Tanah Air**

**Sebab:**

1. Haidnya belum tuntas.
2. Nifas karena melahirkan.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor dan Daker tentang adanya jemaah haji yang belum menyelesaikan thawaf ifadhah.
2. Petugas Sektor dan Daker membantu pelaksanaan thawaf ifadhah sampai selesai, antara lain dengan memberikan obat/menyarankan thawaf ifadlah dengan memakai pembalut atau membantu pengurusan tanazul ke kloter berikutnya.
3. **Kasus: Jemaah** **Haji Tidak Melontar Jamrah**

**Sebab:**

1. Sakit.
2. Udzur.
3. Sudah terlalu tua.
4. Dirawat di Rumah Sakit Arab Saudi ikut safari wukuf.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Jika jemaah haji ada keluarga, maka ketua kloter mengingatkan keluarganya untuk mewakili melontar jamrah.
2. Jika jemaah haji tidak ada keluarga, ketua kloter mengingatkan karu/karom untuk mewakili melontar jamrah.
3. Jika ketua regu/rombongan tidak mampu, maka ketua kloter harus mewakilinya, atau minta bantuan kepada petugas Sektor/Daker.
4. Petugas Sektor/Daker segera memberi bantuan yang diperlukan.
5. **Kasus: Jemaah Haji Tidak Mau Melaksanakan Rukun Haji (Thawat Ifadhah)**

**Sebab:**

Jemaah haji stress atau menderita kelainan jiwa.

**Cara Penyelesaiannya:**

1. Ketua kloter membujuk jemaah haji secara persuasif agar mau melaksanakan rukun haji,
2. Mencari kelemahan untuk menggugah kesadaran yang bersangkutan.
3. Meminta keluarga atau tokoh masyarakat yang disegani dalam kloter tersebut untuk menyadarkan yang bersangkutan.
4. **Kasus: Jemaah Haji Sakit/Pasien Dirujuk Ke Makkah Dalam Keadaan Berihram, Namun di Perjalanan Membuka Ihramnya**

**Sebab:**

Jemaah haji stress, menderita kelainan jiwa atau tidak tahu.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Petugas yang mendampingi jemaah haji segera memakaikan kembali kain ihramnya.
2. Jika yang bersangkutan niat hajinya tamattu' maka petugas pembimbing Ibadah di BPHI Makkah membantu pelaksanaan thawaf, sa'i dan umrahnya.
3. Jika jemaah haji berniat haji qiran atau ifrad, maka disarankan untuk tetap berpakaian ihram sampai pelaksanaan haji.
4. Jika pada saat niat ihram di Miqat diikuti bersyarat (isytirat) dengan ucapan "apabila terjadi sesuatu yang menghalangi (sakit atau terjadi kecelakaan) aku akan melepaskan pakaian ihram", maka baginya tidak dikenakan dam.
5. **Kasus: Jemaah Haji Tidak Niat Ihramnya Padahal Sudah Melewati Miqat**

**Sebab:**

1. Jemaah haji kurang memahami ilmu manasik haji,
2. Tidak tahu tempat miqat.
3. Tidak ada informasi dari petugas, karu atau karom.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Yang bersangkutan wajib membayar dam Isa'ah (kesalahan).
2. Atau kembali ke miqat yang telah dilampaui sebelum melaksanakan salah satu rukun.
3. Apabila telah sampai di Tanah Haram, maka ia harus keluar dan mengambil miqat yang terdekat minimal jarak dua marhalah (bukan tan'im atau ji'ronah).
4. **Kasus: Jemaah Haji Sakit Belum Thawaf Ifadhah, Sedangkan Klotemya Akan Segera Pulang Ke Tanah Air**

**Sebab:**

1. Jemaah haji sakit.
2. Haid.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Petugas kloter mengecek jemaah haji apakah dirawat di pondokan, di BPHI atau RSAS.
2. Jika jemaah haji tersebut dirawat di pondokan, maka segera dilaksanakan thawaf ifadhah, sa'i dan tahalul sekalipun dengan cara membayar sewa tandu.
3. Jika jemaah haji tersebut dirawat di BPHI atau RSAS, maka petugas harus mengecek dan melaporkan kepada Kepala Seksi Bimbingan Ibadah bahwa yang bersangkutan belum melaksanakan thawaf ifadhah dan sa'i, selanjutnya pengurusan biaya thawaf/sa'i diserahkan kepada Daker.
4. **Kasus : Jemaah Haji Dari Arafah Menuju Mina Tersesat Jalan Sampai Ke Makkah**

**Sebab:**

Sopir bus/jemaah haji tidak tahu jalan ke Mina.

**Cara** **penyelesaiannya:**

1. Jemaah haji tersebut dianjurkan untuk melaksanakan thawaf ifadhah dan sa'i serta menggunting rambut (tahalul awal) setelah lewat tengah malam.
2. Dianjurkan/diarahkan kembali ke Mina setelah melaksanakan thawaf ifadhah, sa'i dan tahalul awal.
3. Setelah sampai di kemah Mina, berganti pakaian biasa kemudian melontar jamrah aqabah saja yang berarti sudah tahallul tsani.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Bemiat Haji Tamattu, Pada Saat Thawaf Tidak Dilanjutkan Dengan Sa'i** **Langsung Pulang Ke Tempat akomodasi dan Membuka Kain Ihram**

**Sebab:**

1. Jemaah haji tidak/kurang memahami ilmu manasik haji.
2. Tidak tahu tempat sa'i karena terpisah dengan jemaah haji lainnya.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas kloter menjelaskan kepada jemaah haji bahwa sa'i termasuk rukun dan harus dilaksanakan.
2. Jemaah haji diminta segera memakai pakaian ihram lagi dan diantar ke Masjidil Haram untuk melaksanakan sa'i dan menggunting rambut (tahallul).
3. Jemaah haji tidak berkewajiban membayar Dam, sebab ketika melepas pakaian ihram tidak mengerti hukumnya.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Datang Dari Haratullisan Melewati Jalan Tengah Langsung Melontar Jamrah Wustha dan Aqabah Tidak Melontar Jamrah Ula**

**Sebab:**

Jemaah haji tidak bisa membedakan tempat 3 jamrah.

**Cara penyelesaiannya**:

1. Petugas TPIHI memberikan penjeIasan kepada jemaah haji tersebut tentang cara dan hukum meIontar jamrah.
2. Membimbing kepada jemaah haji tersebut agar mengulangi melontar jamrah mulai dari jamrah ula, wustha dan aqabah.
3. Memberitahu kepada jemaah haji tersebut tidak perlu membayar Dam karena tidak sengaja melakukan pelanggaran.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Melaksanakan Sa'i Dimulai Dari Bukit Marwah**

**Sebab:**

Jemaah haji belum/tidak tahu tempat kedua bukit tersebut.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Jemaah haji tersebut diingatkan bahwa memuIai sa'i harus dari bukit Shafa.
2. TPIHI membimbing jemaah haji untuk melaksanakan sa'i yang benar.
3. Jika jemaah haji tersebut teIah melaksanakan sa'i 7 kali perjalanan yang berakhir di bukit shafa, maka petugas TPIHI memberi bimbingan agar yang bersangkutan menambah satu kali perjalanan lagi sehingga sa'inya berakhir di bukit Marwah.
4. **Kasus: Jemaah** **Haji Melaksanakan Sa'i Sebelum Thawaf**

**Sebab:**

Jemaah haji belum/tidak memahami manasik haji.

**Cara penyelesaiannya:**

1. TPIHI menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan sa'i.
2. Mengajak/membimbing jemaah haji tersebut untuk melaksanakan thawaf terlebih dahulu, kemudian setelah thawaf melanjutkan mengulang sa'inya.
3. **Kasus: Keluarga Dari Jemaah Haji Wafat Minta Agar Jenazahnya Dishalatkan Di Masjidil Haram**

**Sebab:**

1. Keluarga jemaah haji tersebut beranggapan lebih afdhal apabila jemaah haji yang wafat di Makkah dishalatkan di Masjidil Haram.
2. Wasiat jemaah haji tersebut sebelum wafat.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Petugas kloter melaporkan kepada maktab bahwa keluarga jemaah haji minta agar jenazahnya dishalatkan di Masjidil Haram.
2. Petugas bersama dengan keluarga jemaah haji yang wafat melakukan pembicaraan dengan maktab tentang tata cara dan persyaratannya.
3. Petugas bersama keluarga jemaah haji yang wafat mengikuti proses pelaksanaan shalat jenazah di Masjidil Haram.
4. **Jemaah** **Haji Minta Pulang Ke Tanah Air Sebelum Waktu Wukuf**

**Sebab:**

1. Jemaah haji menghadapi masalah.
2. Jemaah haji stress.

**Cara penyelesaiannya:**

1. Jemaah haji diberi nasehat selama di pondokan dan dalam perjalanan menuju bandara agar membatalkan niat pulang ke tanah air sebelum waktu wukuf, sebab yang bersangkutan belum menunaikan ibadah haji.
2. Sebelum menuju bandara, diupayakan jemaah haji diajak tinggal di Kantor Urusan Haji Jeddah untuk dinasehati lagi.
3. Jika jemaah haji tetap pada pendiriannya, diminta untuk membuat surat pemyataan bahwa kepulangannya ke tanah air atas keinginan sendiri dan tidak akan mengajukan tuntutan diberangkatkan haji kembali setiba di tanah air.
4. Biaya perjalanan ke tanah air menjadi tanggung jawab jemaah haji yang bersangkutan.
5. **Jemaah** **Haji Ditahan Petugas Keamanan**

**Sebab:**

Ketika diperiksa waktu masuk airport jemaah haji kedapatan membawa pisau/senjata tajam dan ditahan petugas keamanan airport.

**Cara penyelesaiannya:**

Petugas Sektor Airport minta penjelasan kepada pihak keamanan airport yang menahan jemaah haji dan minta agar jemaah haji tersebut dikeluarkan sehingga dapat terbang ke tanah air bersama-sama rombongannya. Bila upaya tersebut tidak berhasil segera melapor kepada

Kepala Daerah Kerja setempat.

**BAB XII**

**PERTANYAAN DAN PENUGASAN**

**Pertanyaan**

1. Bagaimana sikap petugas dalam menghadapi jemaah haji yang mengeluh tidak mau masuk ditempat akomodasinya, karena rumahnya tidak sesuai dengan yang diinginkan?
2. Perlukah seorang petugas mengurus langsung jemaah haji yang pindah kloter/tanazul?
3. Jemaah haji yang wafat di Makkah apa harus dishalatkan di Masjidil Haram?
4. Bagaimana sikap petugas dalam menghadapi jemaah haji resiko tinggi yang ada di kloter saudara?
5. Bagaimana sikap petugas Sektor, apabila mendapat laporan ada jemaah haji yang ghaib di wilayah Sektor saudara?
6. Bagaimana sikap petugas dalam menghadapi permasalahan jemaah haji yang timbul dan berkaitan erat dengan maktab?

**Penugasan**

1. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila terjadi musibah/KLB yang menimpa jemaah haji?
2. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila jemaah haji di kloter saudara kehilangan paspor?
3. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila jemaah haji kloter saudara ada yang wafat di pesawat sementara perjalanan masih jauh, baik saat berangkat ke Arab Saudi maupun ke tanah air?
4. Tindakan apa yang harus saudara lakukan apabila berita mendadak bahwa keberangkatan pesawat ditunda karena kerusakan teknis?
5. Tindakan apa yang harus saudara lakukan sebagai petugas apabila kapasitas bus tidak sesuai dengan jumlah rombongan sementara jemaah haji tidak mau pisah dengan rombongan?
6. Apa yang harus saudara lakukan apabila beberapa jemaah haji di kloter saudara ada yang tanazul untuk mabit di Mina pada malam 9 Dzulhijjah?

**BAB XIII**

**KESIMPULAN**

Modul Penanganan Kasus-Kasus Ibadah Haji dan Satuan Operasional Arafah Mina ini menguraikan 47 contoh kasus-kasus operasional ibadah haji di Arab Saudi dan cara penanganannya.

Dari Modul ini dapat diambil kesimpulan sebagal berikut:

1. Kasus-kasus yang diuraikan dalam Modul ini adalah kasus-kasus yang betul-betul pernah terjadi dalam operasional haji.
2. Berbagai hal yang tidak diduga dapat terjadi dalam operasional haji.
3. Penanganan dan penyelesaian kasus-kasus melibatkan berbagai pihak yang terkait.
4. Penanganan dan penyelesaian kasus yang terjadi terhadap jemaah haji diupayakan oleh petugas haji sebagai bentuk pelayanan petugas haji kepada jemaah haji.
5. Setiap terjadi kasus selalu dilaporkan ke pimpinan unit sebagai bahan evaluasi,