



MODUL II

PENANGANAN KASUS-KASUS IBADAH HAJI DAN SATUAN OPERSIONAL ARAFAH MINA

**BAHAN AJAR
PELATIHAN PETUGAS HAJI
TAHUN 1438H / 2017 M**

**KEMENTERIAN AGAMA RI
DIREKTORAT PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
JAKARTA**

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, khususnya yang berkaitan dengan petugas haji, aspek ini selalu kita upayakan untuk meningkatkan kualitas dengan melakukan pelatihan, pembekalan/silabus dan materi terkait dengan pelaksanaan tugas petugas yang menyertai jemaah dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi yang terdiri dari:

1. Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Uraian Tugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi (Petugas Non Kloter).
3. Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter).
4. Penanganan kasus-kasus Ibadah Haji dan Satuan Tugas Operasional Arafah Mina.
5. Bimbingan Manasik Haji, Umrah dan Ziarah Bagi Petugas Haji.

Kelima buku tersebut merupakan bahan ajar pada Pelatihan Petugas Hajibaik pada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Arab Saudi maupun pelatihan petugas haji yang menyertai jemaah haji.

Semoga kelima buku bahan ajar ini dapat meningkatkan pemahaman dan kualitas petugas haji dalam meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga tingkat kepuasan pelayanan terhadap jemaah haji dapat ditingkatkan.

Jakarta, April 2017

Direktur Pembinaan Haji dan Umrah



Dr. H. Muhajirin Yanis. M.Pd.I.
NIP. 196804281994031001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I URAIAN MATERI PEMBELAJARAN	
A. Bahan Ajar 1 Uraian Tugas Petugas Operasional Yang Menyertai Jamaah Haji (Petugas Kloter) di Daerah, di Asrama Embarkasi, di Pesawat dan di Airport King Abdul Aziz Jeddah/Airport Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah Pada Saat Keberangkatan	
B. Bahan Ajar 2 Uraian Tugas Petugas Yang Menyertai Jamaah Haji di Madinah	
C. Bahan Ajar 3 Uraian Tugas Petugas Operasional Yang Menyertai Jamaah Haji di Makkah, Arafah dan Mina	
D. Bahan Ajar 4 Uraian Tugas Petugas Operasional Yang Menyertai Jamaah Haji di Madinatul Hujjaj, Airport King Abdul Aziz Jeddah/ Airport Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah di Pesawat dan Debarkasi (Pemulangan)	
BAB II PERTANYAAN DAN PENUGASAN	
A. Pertanyaan	
B. Penugasan	
BAB III KESIMPULAN	
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Petunjuk Umum

1. 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.
2. 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.
3. Pelajarilah secara baik antara lain melalui membaca secara berurutan dan tertib.
4. Catat seperlunya bagian-bagian penting pokok-pokok kasus yang sering terjadi sesuai dengan bidang tugas dan keperluan koordinasi tugas masing-masing.
5. Kerjakan tugas-tugas dan jawablah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada bagian "Pertanyaan dan Tugas" secara individual dan kelompok.
6. Setelah selesai mengerjakan semua pertanyaan dan penugasan, lakukanlah pembahasan silang dengan kelompok lain guna penyempumaan lebih lanjut.

B. Tujuan Pembelajaran

1. Tujuan Pembelajaran Umum
Diharapkan para petugas yang telah dilatih mampu menyelesaikan tugasnya dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama pelatihan ke dalam tugas masing-masing.
2. Tujuan Pembelajaran 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 II

POKOK-POKOK MATERI PEMBELAJARAN

1. Kasus jamaah haji ghaib/sesat jalan.
2. Kasus jamaah haji kehilangan barang/tercecer.
3. Kasus jamaah haji kehilangan uang.
4. Kasus jamaah haji kehilangan paspor.
5. Kasus jamaah haji kehilangan tiket bus di Airport King Abdul Aziz Jeddah.
6. Kasus jamaah haji wafat.
7. Kasus keluhan jamaah.
8. Kasus suami istri/mahrom terpisah kloter.
9. Kasus jamaah haji pindah kloter/tanazul.
10. Kasus jamaah haji satu kloter terpisah pemondokan.
11. Kasus jamaah haji tidak mau berpisah dalam bus.
12. Kasus jamaah haji tidak mau menempati pemondokan.
13. Kasus jamaah haji satu regu tidak mau masuk kamar.
14. Kasus jamaah haji tanazul karena akan mabit di Mina pada malam 9 Dzulhijjah.
15. Kasus bus angkutan jamaah haji Arafah Mina (Armina) tidak dapat menampung.
16. Kasus jamaah haji kecelakaan.
17. Kasus jamaah haji sakit di kloter/pemondokan tidak mau dirujuk ke RSAS.
18. Kasus jamaah haji yang melahirkan di Arab Saudi.
19. Kasus jamaah haji menderita penyakit kronis.
20. Kasus akan merujuk jamaah haji sakit di kloter tetapi tidak ada ambulance sektor.
21. Kasus kloter kehabisan obat sebelum waktunya.
22. Kasus KBIH memblokir kamar pemondokan dan bus.
23. Kasus kebakaran di pemondokan/perkemahan.
24. Kasus jamaah haji kelebihan barang bawaan.
25. Kasus jamaah haji non kuota.
26. Kasus bus-bus jamaah haji nyasar ke Madinatul Hujjaj pada saat pemulangan.
27. Kasus jamaah haji sakit dievakuasi ke Makkah tanpa ihram.
28. Kasus jamaah haji wafat di pesawat (sewaktu pulang ke tanah air).
29. Kasus pemulangan dini jamaah haji sakit.
30. Kasus pemulangan akhir jamaah haji sakit.
31. Kasus keterlambatan pesawat.
32. Kasus penahanan barang-barang bawaan jamaah haji.
33. Kasus jamaah haji yang tidak sempurna jumlah arbainnya.
34. Kasus jamaah haji wanita belum thawaf ifadhah sampai saat klotemnya pulang ke tanah air.
35. Kasus jamaah haji tidak melontar jamrah.
36. Kasus jamaah haji tidak mau melaksanakan rukun haji (thawaf ifadhah).

37. Kasus jamaah haji sakit/pasien dirujuk ke Makkah dalam keadaan berihram, namun di perjalanan membuka ihramnya.
38. Kasus jamaah haji tidak/belum bemiati ihram padahal melewati miqat.
39. Kasus jamaah haji sakit belum thawaf ifadhah, sedangkan kloternya akan segera pulang ke tanah air.
40. Kasus jamaah haji dari Arafah menuju Mina tersesat sampai ke Makkah.
41. Kasus jamaah haji berniat tamattu; pada saat thawaf tidak dilanjutkan sa'i langsung pulang ke pemondokan dan membuka kain ihramnya.
42. Kasus jamaah haji yang datang dari Haratullisan melewati jalan tengah langsung melontar jamrah Wusta dan Aqabah tidak melontar jamrah Ula.
43. Kasus jamaah haji melaksanakan sa'i dimulai dari bukit Marwah.
44. Kasus jamaah haji melakukan sa'i sebelum thawaf.
45. Kasus keluarga dari jamaah haji wafat minta jenazahnya dishalatkan di Masjidil Haram.
46. Kasus jamaah haji minta pulang ke tanah air sebelum waktu wukuf.
47. Kasus jamaah haji ditahan/masuk sel tahanan.

BAB III

URAIAN MATERI PEMBELAJARAN

1. Kasus: Jamaah Haji Ghaib/Sesat Jalan

Sebab:

- a. Jamaah haji belum mengenal lingkungan pemondokannya.
- b. Jamaah haji terpisah dengan regu/temannya.
- c. Jamaah haji tidak bisa berkomunikasi dengan bahasa setempat.

Cara penyelesaiannya:

- a. Setelah menerima laporan adanya jamaah haji yang ghaib/sesat jalan, ketua kloter segera mencatat identitas lengkap jamaah haji dan sebab-sebabnya.
- b. Ketua kloter segera memberitahu kepada Karu/Karom untuk mencarinya.
- c. Melaporkan ke Sektor untuk mendapatkan perhatian khusus.
- d. Menginformasikan ke Sektor lainnya dengan menyebut ciri jamaah hajinya, nomor kloter dan perkiraan dimana dia berada.
- e. Bila ada jamaah haji yang tersesat jalan di salah satu Sektor, maka petugas Sektor tersebut harus segera mencatat nama, ciri jamaah haji, nomor kloter, nomor paspor dan lain-lain, lalu mengantarkan jamaah haji tersebut ke Sektor yang mewilayahi klotemya.
- f. Bila jamaah haji sudah diantar ke tempat pemondokan/kemah agar diberi nasehat dan petunjuk-petunjuk agar tidak tersesat lagi.

2. Kasus: Kehilangan Barang tercecer

Sebab:

- a. Barang jamaah haji tidak terbawa bersama kloternya.
- b. Dalam perjalanan di Arab Saudi tidak terbawa bersama busnya.
- c. Tertinggal di suatu tempat dalam perjalanan.
- d. Terbawa temannya.
- e. Ketika tiba di pemondokan, barang terbawa ke kamar lain.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jika barang jamaah haji tidak terbawa bersama kloternya, maka yang dilakukan petugas ketika tiba di bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMAA Madinah adalah:
 - 1) Sebelum keberangkatan ke tempat tujuan, ketua kloter melapor ke Sektor KAIA Jeddah/AMAA Madinah atau Sektor dengan menyebut identitas barang dan identitas pemiliknya.
 - 2) Setelah tiba di tempat tujuan yaitu Madinah/Makkah ketua kloter melaporkan kembali barang yang hilang/tercecer tersebut ke Sektor yang mewilayahi klotemya.
 - 3) Ketua kloter menanyakan Sektor setiap menyampaikan laporan harian.

- 4) Petugas Sektor setelah menerima laporan segera menghubungi Sektor lain dan melaporkan kepada Daker setempat.
 - 5) Petugas Daker bila menerima barcer segera mendata dan memberi label yang berisi identitas lengkap pemiliknya, dan memberitahukan Sektor yang bersangkutan atau mengirimnya ke alamat jamaah haji.
 - 6) Petugas Sektor mengantar barang yang telah ditemukan kepada pemiliknya.
- b. Jika barang jamaah haji tidak terbawa bersama busnya atau tertinggal di satu tempat, maka yang dilakukan petugas:
- 1) Ketua kloter melapor ke Sektor saat tiba di tempat tujuan dengan menyebutkan ciri-ciri barang yang hilang dan identitas pemiliknya serta perkiraan tempat hilangnya.
 - 2) Petugas Sektor segera menghubungi perusahaan bus melalui telepon dan melaporkannya ke Daker.
 - 3) Jika barang ditemukan segera disampaikan kepada pemiliknya.
- c. Jika barang jamaah haji terbawa ke kamar/pondokan lain atau terbawa temannya, maka yang dilakukan petugas:
- 1) Ketua kloter melapor kepada petugas maktab dengan menyebutkan ciri-ciri barang dan identitas pemiliknya secara lengkap.
 - 2) Ketua kloter bersama karu/karom mencari langsung ke kamar-kamar pondokan.
 - 3) Ketua kloter melapor ke Sektor dengan mengisi blangko kehilangan.
 - 4) Jika barang ditemukan segera disampaikan kepada pemiliknya.
 - 5) Bila tercecernya barang terjadi setelah kloter meninggalkan pemondokan, maka ketua kloter segera melaporkan ke Sektor tempat tujuan.
 - 6) Petugas Sektor meneruskan laporan ketua kloter ke Daker.
 - 7) Petugas Sektor menghubungi maktab yang bersangkutan untuk mengecek kembali barang tercecet di pemondokan yang telah ditinggalkan jamaah haji.
- d. Tindakan petugas Daker dalam penanganan barang tercecet yang ada di Daker adalah sebagai berikut:
- 1) Memberitahukan Sektor yang bersangkutan.
 - 2) Mengirim barcer ke Sektor yang mewilayahi domisili pemiliknya.
 - 3) Jika pemilik/jamaah haji telah berangkat meninggalkan pemondokannya barang tersebut segera dikirimkan ke tempat jamaah haji itu berada.
 - 4) Jika pemilik/jamaah 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.

3. Kasus: Kehilangan Uang

Sebab:

- a. Jamaah haji tidak mengerti bahwa amplop yang dibagikan bersama paspor di embarkasi berisi uang Real Saudi (*Living Cost*).
- b. Uang terselip/tertinggal di suatu tempat.
- c. Uang dicuri sewaktu thawaf, berziarah atau di pemondokan.

Cara penyelesaiannya:

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

4. Kasus: Kehilangan Paspor**Sebab:**

- a. Terselip di maktab/Majmuh.
- b. Ketinggalan di suatu tempat.
- c. Tidak diletakkan di kantong paspor, tapi diletakkan di tas lain.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter bersama jamaah haji lapor ke Sektor yang mewilayahi.
- b. Ketua Sektor melapor ke Daker setempat.
- c. Apabila hilangnya di Makkah atau Madinah jamaah haji yang kehilangan paspor haji agar dimintakan surat keterangan jalan dan kehilangan.
- d. 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.

- e. Membuat pas photo di kantor imigrasi RI Jeddah/Madinah.
- f. Biaya pembuatan SPLP ditanggung Kantor Urusan Haji KJRI Jeddah.

5. Kasus: Kehilangan Tiket Bus di Airport King Abdul Aziz Jeddah

Sebab:

- a. Lupa meletakkannya.
- b. Dibawa temannya.
- c. 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.

6. Kasus : Jamaah Haji Wafat

Sebab:

- a. Karena sakit di perjalanan, pemondokan, BPHI atau di Rumah Sakit Arab Saudi.
- b. Karena kecelakaan lalu lintas.
- c. Karena musibah.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jika wafat dalam perjalanan, maka yang harus dilakukan oleh petugas ialah:
 - 1) Setiba di tempat tujuan, ketua kloter melapor ke Sektor dan memberitahukan Maktab/Majmuah yang akan ditempati.
 - 2) Dokter kloter membuat *Certificate of Death (COD)*.
 - 3) Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkahnya.
 - 4) 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.
 - 5) Petugas Sektor menghubungi Maktab/Majmuah yang akan ditempati untuk mengurus dan menyelesaikan pemakamannya.
 - 6) Apabila wafatnya di Jeddah, maka pengurusannya oleh Wukala, di Makkah oleh Maktab dan di Madinah oleh Majmuah.

Surat-surat yang diperlukan:

 - a) Surat kematian dari dokter pemeriksa.
 - b) Surat keterangan tidak berkeberatan untuk dimakamkan di Arab Saudi dari keluarga/Daker selaku perwakilan KJRI.
 - c) Surat keterangan dari Wukala/Maktab/Majmuah untuk disampaikan kepada bagian pemakaman Arab Saudi.
- b. Jika wafatnya di pemondokan, maka yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
 - 1) Ketua kloter bersama dokter kloter memberitahukan kepada Maktab/Majmuah.
 - 2) Dokter kloter membuat *Certificate of Death (COD)*.
 - 3) Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkahnya, kemudian melaporkan kepada Sektor dan Daker setempat.

- 4) 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.
 - 5) Petugas Maktab membawa jenazah ke dinas pemakaman untuk dimakamkan.
 - 6) Jika keluarganya menghendaki shalat jenazah di Masjidil Haram/Masjid Nabawi agar mengurus bersama Maktab/Majmuah.
 - 7) 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.
- c. Jika wafatnya di Rumah Sakit Arab Saudi (RSAS) atau Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI), maka yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
- 1) Ketua kloter setelah diberitahu oleh petugas Sektor atau Daker segera mengecek dan memberitahukan keluarganya.
 - 2) Ketua kloter mengumpulkan dan mencatat tirkah almarhum serta melaporkan ke Sektor /Daker.
 - 3) 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.
 - 4) Petugas Sektor/Daker memberitahukan kepada Maktab/Majmuah untuk proses pemakaman.

7. Kasus: Keluhan Jamaah Haji

Sebab:

- a. Fasilitas pemondokan tidak sesuai ketentuan, misalnya air kurang, AC dan lift tidak berfungsi, listrik padam, WC mampet, pemondokan kotor.
- b. Pelayanan maktab kurang baik.
- c. Ada pungutan liar.

Cara Penyelesaiannya:

- a. Pengaduan jamaah haji tentang fasilitas pemondokan yang tidak sesuai ketentuan, maka yang dilakukan petugas adalah sebagai berikut:
 - 1) Ketua kloter mengecek kebenarannya kemudian segera memberitahukan Maktab/Majmuah untuk mendapatkan penyelesaiannya.
 - 2) Bila pengaduan tidak dihiraukan Maktab/Majmuah, laporkan ke Sektor.
 - 3) Sambil menunggu penyelesaian lebih lanjut dari petugas Sektor /Maktab, ketua kloter menenteramkan jamaah haji.
 - 4) Petugas Sektor berdasarkan laporan kloter meminta Maktab/Majmuah untuk menyelesaikan. Bila Maktab/Majmuah tetap tidak menghiraukan maka dilaporkan kepada dewan Muraqabah.

- b. Pengaduan jamaah haji tentang pelayanan petugas pemondokan yang tidak manusiawi, maka ketua kloter harus melakukan tindakan sebagai berikut:
 - 1) Mengecek kebenarannya kemudian memberitahukan Maktab/Majmuah untuk perhatian dan mengambil tindakan.
 - 2) Bila tidak dihiraukan petugas pemondokan, segera dilaporkan ke Sektor.
 - 3) Petugas Sektor setempat segera menegurinya melalui pengurus Maktab/Majmuah untuk mengambil tindakan.
- c. Pengaduan jamaah haji tentang pemerasan oleh oknum petugas Maktab, maka ketua kloter harus melakukan tindakan sebagai berikut:
 - 1) Mengecek dan menyelidiki kebenarannya kemudian mencatat nama oknum tersebut.
 - 2) Mengadukan hal tersebut kepada pengurus maktab untuk tindakan penyelesaiannya.
 - 3) Bila belum diselesaikan, ketua kloter melaporkan hal tersebut kepada Sektor.
 - 4) Petugas Sektor setempat segera menegurinya melalui pengurus maktab untuk mengambil tindakan.

8. Kasus: Suami Istri/Mahram Terpisah Kloter

Sebab:

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

Cara Penyelesaiannya:

- a. PPIH embarkasi setempat segera memberikan informasi melalui faximile kepada Kantor Urusan Haji di Jeddah tentang adanya jamaah haji yang harus digabungkan dengan kloter aslinya sebelum pesawat dimaksud tiba di KAIA Jeddah atau AMAA Madinah.
- b. Jika yang bersangkutan lebih dulu datang di KAIA 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.
- c. Jika yang bersangkutan diberangkatkan setelah kloter asalnya, maka setiba di Jeddah/Madinah, ketua kloter segera melaporkan kepada Sektor/Daker agar yang bersangkutan digabungkan dengan kloter asal.
- d. Penggabungan kembali ke kloter asal diatur oleh yanpul (pelayanan pemulangan) dengan seizin Kadaker.

9. Kasus: Pindah Kloter /Tanazul

Sebab:

- a. Terjadinya kekosongan *seat* pada kloter lain.
- b. Jamaah haji dipulangkan dini karena sakit.
- c. Bergabungnya suami/istri/mahram yang terpisah di kloter lain.
- d. Urusan dinas di tanah air.

Cara penyelesaiannya:

- a. Yang bersangkutan melaporkan kepada ketua Sektor.
- b. Ketua kloter dan yang bersangkutan mengurus proses pindah kloter/tanazul ke Daker.
- c. Selanjutnya baik yang menyangkut transportasi antar kota perhajian maupun kloter yang diinginkan diurus oleh jamaah haji yang bersangkutan, bersama ketua rombongan dan regu.

10. Kasus: Jamaah Haji Satu Kloter Terpisah Pemandokan

Sebab:

Rumah/Pemandokan tidak dapat menampung jamaah haji satu kloter karena daya tampung terbatas atau dibagi dengan kloter lain.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter memberikan pengertian kepada jamaah haji.
- b. Melakukan koordinasi dengan Maktab/Majmuh dan Sektor.
- c. Menyampaikan hasil koordinasi dengan maktab dan Sektor kepada jamaah haji.
- d. Penempatan atau penugasan TKHI kloter di setiap pondokan diatur secara merata.
- e. Secara kontinyu dan teratur kloter mengunjungi jamaah haji di pondokan yang terpisah.

11. Kasus: Jamaah Haji Tidak Mau Berpisah Lain Bus

Sebab:

Kapasitas bus berbeda dengan jumlah rombongan.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter memberikan pengertian kepada jamaah haji yang terpisah dengan rombongannya agar setelah sampai di tempat tujuan segera bergabung kembali dengan rombongannya.
- b. Melakukan koordinasi dengan karu/karom untuk mengatur penempatan jamaah haji dalam bus.

12. Kasus: Jamaah Haji Tidak Mau Menempati Pemandokan

Sebab:

- a. Jamaah haji tidak mau menempati pemandokan.
- b. Adanya oknum yang menghasut jamaah haji agar tidak menempati rumah yang menjadi haknya dan meminta ganti rugi atau pindah ke rumah yang dikehendaki.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter memberikan pengertian kepada jamaah haji bahwa penempatan jamaah haji di pemandokan sesuai dengan hasil qur'ah yang telah dilaksanakan di tanah air.
- b. Berkoordinasi dengan maktab Majmuh dan Sektor/Daker untuk membantu jamaah haji di pemandokan sesuai dengan hasil qur'ah.

13. Kasus: Jamaah Haji Satu Regu Tidak Mau Masuk Kamar

Sebab:

- a. Kapasitas kamar tidak sesuai dengan jumlah anggota regu.
- b. Jamaah haji tidak berkumpul bersama keluarga/mahram.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter bersama karu/karom memberikan pengertian kepada jamaah haji tentang hak jamaah haji dan kapasitas kamar.
- b. Berkoordinasi dengan Maktab/Majmuaah dan Sektor untuk membantu penempatan jamaah haji di pemondokan sesuai dengan kapasitas kamar.

14. Kasus: Jamaah Haji Tanazul Karena Akan Mabrit di Mina Pada Malam Tanggal 9 Dzulhijjah

Sebab:

- a. Jamaah haji punya keyakinan bahwa mabit di Mina pada malam tanggal 9 Dzulhijjah termasuk napak tilas sunnah Rasul.
- b. Terpengaruh jamaah haji lainnya.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas menginformasikan kepada jamaah haji dan menginventarisir jamaah yang akan mabit di Mina malam tanggal 9 Dzulhijjah.
- b. Memberitahukan kepada jamaah haji bahwa transportasi dari Makkah ke Mina dan dari Mina ke Arafah menjadi tanggung jawab masing-masing jamaah haji, demikian juga masalah keamanan dan keselamatan jamaah haji.
- c. Jamaah haji yang akan mabit tersebut berkoordinasi dengan maktabnya.

15. Kasus : Bus Angkutan Jamaah Haji Arafah Mina (Armina) Tidak Dapat Menampung

Sebab:

- a. Jamaah haji saling berebut untuk dapat berangkat bus trip pertama.
- b. Jumlah bus tidak memadai.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter berkoordinasi dengan maktab dan Sektor menenangkan jamaah haji untuk sabar menunggu bus berikutnya, sebab semua jamaah haji dijamin akan diangkut.
- b. Berkoordinasi dengan petugas kloter lain dan karu/karom dalam mengatur pembagian jamaah haji yang mengikuti trip pertama dan kedua.

16. Kasus: Jamaah Haji Kecelakaan

Sebab:

- a. Jamaah haji tertabrak kendaraan.
- b. Kebakaran.
- c. Terhimpit jamaah haji lain pada saat berdesak-desakan ketika melaksanakan thawaf atau melontar jamrah.

Cara penyelesaiannya:

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

17. Kasus: Jamaah Haji Sakit di Kloter Pemandokan Tidak Mau Dirujuk Ke RSAS**Sebab:**

- a. Jamaah haji takut tidak ada yang mengawasi.
- b. Takut tidak ada yang merawat.
- c. Takut tidak bisa komunikasi dengan orang asing.
- d. Takut terpisah dengan regunya.

Cara penyelesaiannya:

- a. Dokter kloter mengusahakan semaksimal mungkin agar jamaah haji mau dirujuk.
- b. Mencari sebabnya mengapa tidak mau dirujuk. Apabila karena takut, maka diberi penjelasan tentang fasilitas BPHI dan RSAS yang disiapkan untuk jamaah haji sakit.
- c. Apabila penjelasan tidak dapat dimengerti jamaah haji, maka meminta bantuan TPHI atau tokoh masyarakat yang ada di kloter untuk menjelaskannya dengan bahasa agama.
- d. Apabila terpaksa tidak mau dirujuk, maka jamaah haji/keluarganya harus membuat pernyataan yang dikoordinasikan dengan petugas Sektor/Maktab/Daker setempat.

18. Kasus: Jamaah Haji Melahirkan di Arab Saudi**Sebab:**

- a. Jamaah haji lolos dari pemeriksaan di tanah air.
- b. Berangkat haji karena sebelum hamil sudah divaksin meningitis.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jamaah haji yang akan melahirkan dirujuk ke RS bersalin (RS Wiladah).
- b. Ibu dan bayi yang dirawat di RS dipantau kesehatannya oleh bidan atau paramedis/petugas wanita, sampai kondisi kesehatannya baik/ diizinkan pulang dari RS.
- c. Dokter BPHI membuat surat keterangan kelahiran yang nantinya diganti dengan surat keterangan kelahiran yang dibuat oleh Konsul Jenderal RI di Jeddah.
- d. Kepada ibu dan suaminya diadakan wawancara untuk mengetahui kronologis peristiwa kehamilan sampai melahirkan termasuk pemberian vaksinasi meningitis. Buku kesehatan jamaah haji yang melahirkan di foto copy sebagai tanda bukti dari hasil pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi.
- e. Untuk pemulangan ke tanah air bayinya dibuatkan laksana paspor dari KJRI.

19. Kasus: Jamaah Haji Menderita Penyakit Kronis

Sebab:

Jamaah haji menderita penyakit bawaan dari tanah air.

Cara penyelesaiannya:

- a. Dokter kloter memeriksa buku kesehatan jamaah haji, apakah sesuai dengan hasil pemeriksaan kesehatannya sebelum berangkat.
- b. Penderita dirujuk ke rumah sakit.
- c. Jika penderita yang dirujuk ke RSAS belum sembuh tapi sudah dipulangkan, maka penderita dirawat di BPHI untuk memulihkan kesehatannya.
- d. 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.
- e. 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.

20. Kasus: Ambulance Sektor Tidak Ada di Tempat Saat Akan Digunakan Merujuk Jamaah Haji Sakit

Sebab:

Ambulance sedang dipakai untuk merujuk jamaah haji lainnya.

Cara penyelesaiannya:

- a. Dokter kloter menyiapkan prosedur administrasi rujukan (LRU, TRU).
- b. Melapor kepada ketua kloter dan minta bantuan ambulance/kendaraan Sektor untuk rujukan pasien.
- c. Apabila ambulance Sektor tidak ada, dapat minta bantuan ambulance Arab Saudi melalui Maktab/Majmuaah.
- d. 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.

21. Kasus: Kloter Kehabisan Obat Sebelum Waktunya

Sebab:

- a. Jamaah haji yang sakit cukup banyak.
- b. Dropped obat-obatan terlambat.

Cara penyelesaiannya:

- a. Dokter kloter mengajukan permintaan obat ke BPHI melalui Sektor dengan mengisi daftar permintaan obat pada form Lp.1 rangkap dua.
- b. Apabila dirasakan terlalu lama, dapat langsung meminta kepada Sub Depo.
- c. Jika obat yang diminta tidak tersedia, dapat minta obat pengganti yang sejenis.

22. Kasus: KBIH Memblokir Kamar Pemandokan dan Bus

Sebab:

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

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter segera menegur pimpinan KBIH bahwa pengaturan penempatan dan pengangkutan jamaah haji telah diatur oleh petugas kloter, Maktab/Majmuh dan Sektor/ Daker.
- b. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor tentang kejadian tersebut.
- c. Ketua Sektor memerintahkan pelaksana perumahan dan pemberangkatan agar membantu ketua kloter untuk menyelesaikannya.

23. Kasus: Kebakaran di Pemandokan/Perkemahan

Sebab:

- a. Konsleting listrik.
- b. Kerusakan kompor alat/memasak.
- c. Membuang puntung rokok sembarangan.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter bersama karu/karom menenangkan jamaah haji agar tidak panik dan mengamankan barang-barang berharga.
- b. Berusaha memadamkan api dengan tabung pemadam.
- c. Ketua kloter meminta bantuan Maktab/Majmuh untuk mendatangkan petugas pemadam kebakaran.
- d. Mendata kerugian dan melaporkan kepada Sektor untuk mendapatkan santunan dari Maktab/Majmuh dan Daker.

24. Kasus: Kelebihan Barang Bawaan

Sebab:

- a. Berat belanjaan jamaah haji melebihi ketentuan.
- b. Banyak menerima titipan orang lain.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter menghubungi jamaah haji yang bersangkutan melalui karom.
- b. Menjelaskan kepada jamaah haji bahwa jamaah haji yang membawa barang yang beratnya melebihi ketentuan, maka kelebihan barang bawaannya dianjurkan dikirim melalui perusahaan cargo dan biaya ditanggung oleh jamaah haji bersangkutan.
- c. Ketua kloter mengusahakan kepada pihak penerbangan untuk mengangkut kelebihan barang, jika berdasarkan jumlah kolektif berat barang jamaah haji masih di bawah ketentuan.

25. Kasus: Jamaah Haji Non Kuota/Umhrah Sesat Jalan

Sebab:

- a. Ditinggal oleh orang yang membawanya.
- b. Pisah dengan rombongannya.
- c. Tidak tahu/lupa tempat penampungannya.
- d. Tidak bisa komunikasi bahasa asing.

Cara penyelesaiannya:

- a. Apabila jamaah haji yang bersangkutan memiliki identitas, maka petugas menghubungi tempat penampungannya.
- b. Apabila jamaah haji yang bersangkutan tidak memiliki identitas, maka petugas memberi pengertian dan mengantarkannya ke Masjid Haram/Masjid Nabawi.

26. Kasus: Bus-Bus Jamaah Haji Nyasar Ke Madinatul Hujjaj Pada Saat Pemulangan Ke Jeddah

Sebab:

- a. Sopir bus belum tahu jalan.
- b. Kurang jelasnya informasi dari maktab/Majmuaah kepada sopir bus.
- c. Tidak dipandu oleh petugas yang mengetahui rute ke Airport Haji Jeddah.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter /regu/rombongan menghubungi petugas sektor atau petugas Daker Airport Jeddah Airport, sementara jamaah haji tetap berada dalam bus.
- b. Setelah terhubung, kemudian minta kepada petugas Sektor Airport untuk mengantar ke Daker Airport Jeddah untuk mengantarkan ke Airport.

27. Kasus: Jamaah Haji Sakit Dievakuasi Ke Makkah Tanpa Ihram

Sebab:

- a. Jamaah haji sakit berat.
- b. Tidak/belum sadar/stress.
- c. Petugas tidak memberikan bimbingan untuk ihram.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter memantau kondisi kesehatan jamaah haji.
- b. Melaporkan/menginformasikan kepada Kasi Bimbingan Ibadah bahwa jamaah haji tersebut belum berihram haji/umrah.
- c. Pelaksana Pelayanan Bimbingan Ibadah memberi penjelasan kepada jamaah haji tersebut untuk berihram haji/umrah dari Makkah dan tidak dikenakan dam karena hukumnya sama dengan orang yang mukim.

28. Kasus: Jamaah Haji Wafat di Pesawat (Sewaktu Pulang Ke Tanah Air)

Sebab:

Sakit.

Cara penyelesaiannya:

- a. *Certificate of Death (COD)* tetap dibuat oleh dokter kloter.
- b. Ketua kloter lapor kepada awak pesawat, tetapi tidak perlu lapor kepada pilot.
- c. Sesampai di embarkasi tujuan, ketua kloter melapor kepada petugas setempat.

29. Kasus: Pemulangan Dini Jamaah Haji Sakit

Sebab:

- a. Jamaah haji sakit tapi dinyatakan memenuhi syarat ikut penerbangan.
- b. Mengecek jamaah haji yang sakit dan pendampingnya apakah sudah thawaf ifadhah.
- c. Dokter kloter menyiapkan *medical record* (rekaman medis) untuk kelengkapan pengiriman ke Jeddah.
- d. Di Jeddah/Madinah jamaah haji yang sakit dirawat sementara di BPHI sambil menunggu penyelesaian proses kepulangannya ke tanah air.

30. Kasus: Pemulangan Akhir Jamaah Haji Yang Sakit

Sebab:

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

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas bersama ketua regu, ketua rombongan dan keluarga jamaah haji sakit melapor kepada petugas BPHI.
- b. Petugas BPHI menerima laporan dan menginventarisir serta mengurus jamaah haji yang sakit.
- c. Petugas BPHI melakukan koordinasi dengan Daker setempat dan menyerahkan data jamaah haji sakit yang tertinggal.
- d. Petugas Daker mengurus kepulangan jamaah haji yang sakit melalui kloter-kloter berikutnya.
- e. Jika sampai kloter terakhir jamaah haji masih dirawat di RSAS kepulangannya diurus oleh KJRI/Kantor Urusan Haji tanpa dipungut biaya lagi dengan pesawat regular.

31. Kasus: Keterlambatan Pesawat

Sebab:

Pesawat rusak.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter mengumumkan kepada jamaah haji tentang keterlambatan tersebut.
- b. Berusaha menenangkan jamaah haji, apabila jamaah haji telah masuk *gate* maka petugas Sektor/Daker di Airport meminta kepada pihak penerbangan agar menyediakan makan dan minum serta hambal/tikar untuk istirahat.
- c. Melakukan penundaan pemberangkatan jamaah haji kloter berikutnya yang masih berada di Madinah atau di Makkah.

32. Kasus: Penahanan Barang-Barang Bawaan/Obat-Obatan

Sebab:

- a. Barang tersebut termasuk yang dilarang oleh pemerintah Arab Saudi atau tidak ada lisensinya.
- b. Jamaah haji tidak bisa menjelaskan kegunaan barang tersebut.

Cara penyelesaiannya:

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

33. Kasus: Ada Jamaah Haji Yang Tidak Cukup Waktu Arbain

Sebab:

Datangnya bus di Madinah terlambat.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor Daker tentang adanya jamaah haji yang belum sempuma arbainnya.
- b. Petugas Sektor/Daker segera membantu dan menyelesaikan persoalan tersebut dengan tidak mengurangi arbainnya.
- c. Jika yang diprotes satu atau dua orang maka tidak harus dipenuhi tetapi jika jamaah haji yang protes satu bus maka perlu dipertimbangkan.

34. Kasus : Jamaah Haji Wanita Belum Thawaf Ifadhah Sampai Saat Kloternya Pulang Ke Tanah Air

Sebab:

- a. Haidnya belum tuntas.
- b. Nifas karena melahirkan.

Cara penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter melaporkan kepada Sektor dan Daker tentang adanya jamaah haji yang belum menyelesaikan thawaf ifadhah.
- b. Petugas Sektor dan Daker membantu pelaksanaan thawaf ifadhah sampai selesai, antara lain dengan memberikan obat atau membantu pengurusan tanazul ke kloter berikutnya.

35. Kasus: Jamaah Haji Tidak Melontar Jamrah

Sebab:

- a. Sakit.
- b. Udzur.
- c. Sudah terlalu tua.
- d. Dirawat di Rumah Sakit Arab Saudi ikut safari wukuf.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jika jamaah haji ada keluarga, maka ketua kloter mengingatkan keluarganya untuk mewakili melontar jamrah.
- b. Jika jamaah haji tidak ada keluarga, ketua kloter mengingatkan karu/karom untuk mewakili melontar jamrah.
- c. Jika ketua regu/rombongan tidak mampu, maka ketua kloter harus mewakilinya, atau minta bantuan kepada petugas Sektor/Daker.
- d. Petugas Sektor/Daker segera memberi bantuan yang diperlukan.

36. Kasus: Jamaah Haji Tidak Mau Melaksanakan Rukun Haji (Thawat Ifadhah)

Sebab:

Jamaah haji stress atau menderita kelainan jiwa.

Cara Penyelesaiannya:

- a. Ketua kloter membujuk jamaah haji secara persuasif agar mau melaksanakan rukun haji.
- b. Mencari kelemahan untuk menggugah kesadaran yang bersangkutan.
- c. Meminta keluarga atau tokoh masyarakat yang disegani dalam kloter tersebut untuk meniadakan yang bersangkutan.

37. Kasus: Jamaah Haji Sakit/Pasien Dirujuk Ke Makkah Dalam Keadaan Berihram, Namun di Perjalanan Membuka Ihramnya

Sebab:

Jamaah haji stress, menderita kelainan jiwa atau tidak tahu.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas yang mendampingi jamaah haji segera memakaikan kembali kain ihramnya.
- b. Jika yang bersangkutan niat hajinya tamattu' maka petugas pembimbing Ibadah di BPHI Makkah membantu pelaksanaan thawaf, sa'i dan umrahnya.
- c. Jika jamaah haji berniat haji qiran atau ifrad, maka disarankan untuk tetap berpakaian ihram sampai pelaksanaan haji.

- d. 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.

38. Kasus: Jamaah Haji Tidak Niat Ihramnya Padahal Sudah Melewati Miqat

Sebab:

- a. Jamaah haji kurang memahami ilmu manasik haji.
- b. Tidak tahu tempat miqat.
- c. Tidak ada informasi dari petugas, karu atau karom.

Cara penyelesaiannya:

- a. Yang bersangkutan wajib membayar dam Isa'ah (kesalahan).
- b. Atau kembali ke miqat yang telah dilampaui sebelum melaksanakan salah satu rukun.
- c. 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).

39. Kasus: Jamaah Haji Sakit Belum Thawaf Ifadhah, Sedangkan Klotemnya Akan Segera Pulang Ke Tanah Air

Sebab:

- a. Jamaah haji sakit.
- b. Haid.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter mengecek jamaah haji apakah dirawat di pondokan, di BPHI atau RSAS.
- b. Jika jamaah haji tersebut dirawat di pondokan, maka segera dilaksanakan thawaf ifadhah, sa'i dan tahalul sekalipun dengan cara membayar sewa tandu.
- c. Jika jamaah 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.

40. Kasus : Jamaah Haji Dari Arafah Menuju Mina Tersesat Jalan Sampai Ke Makkah

Sebab:

Sopir bus/jamaah haji tidak tahu jalan ke Mina.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jamaah haji tersebut dianjurkan untuk melaksanakan thawaf ifadhah dan sa'i serta menggunting rambut (tahlul awal) setelah lewat tengah malam.
- b. Dianjurkan/diarahkan kembali ke Mina setelah melaksanakan thawaf ifadhah, sa'i dan tahlul awal.
- c. Setelah sampai di kemah Mina, berganti pakaian biasa kemudian melontar jamrah aqabah saja yang berarti sudah tahallul tsani.

41. Kasus: Jamaah Haji Bemiat Haji Tamattu, Pada Saat Thawaf Tidak Dilanjutkan Dengan Sa'i Langsung Pulang Ke Pemandokan dan Membuka Kain Ihram
Sebab:

- a. Jamaah haji tidak/kurang memahami ilmu manasik haji.
- b. Tidak tahu tempat sa'i karena terpisah dengan jamaah haji lainnya.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter menjelaskan kepada jamaah haji bahwa sa'i termasuk rukun dan harus dilaksanakan.
- b. Jamaah haji diminta segera memakai pakaian ihram lagi dan diantar ke Masjidil Haram untuk melaksanakan sa'i dan menggunting rambut (tahallul).
- c. Jamaah haji tidak berkewajiban membayar Dam, sebab ketika melepas pakaian ihram tidak mengerti hukumnya.

42. Kasus: Jamaah Haji Datang Dari Haratullisan Melewati Jalan Tengah Langsung Melontar Jamrah Wustha dan Aqabah Tidak Melontar Jamrah Ula
Sebab:

Jamaah haji tidak bisa membedakan tempat 3 jamrah.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas TPIHI memberikan penjelasan kepada jamaah haji tersebut tentang cara dan hukum melontar jamrah.
- b. Membimbing kepada jamaah haji tersebut agar mengulangi melontar jamrah mulai dari jamrah ula, wustha dan aqabah.
- c. Memberitahu kepada jamaah haji tersebut tidak perlu membayar Dam karena tidak sengaja melakukan pelanggaran.

43. Kasus: Jamaah Haji Melaksanakan Sa'i Dimulai Dari Bukit Marwah
Sebab:

Jamaah haji belum/tidak tahu tempat kedua bukit tersebut.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jamaah haji tersebut diingatkan bahwa memulai sa'i harus dari bukit Shafa.
- b. TPIHI membimbing jamaah haji untuk melaksanakan sa'i yang benar.
- c. Jika jamaah haji tersebut telah 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.

44. Kasus: Jamaah Haji Melaksanakan Sa'i Sebelum Thawaf
Sebab:

Jamaah haji belum/tidak memahami manasik haji.

Cara penyelesaiannya:

- a. TPIHI menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan sa'i.
- b. Mengajak/membimbing jamaah haji tersebut untuk melaksanakan thawaf terlebih dahulu, kemudian setelah thawaf melanjutkan mengulang sa'inya.

45. Kasus: Keluarga Dari Jamaah Haji Wafat Minta Agar Jenazahnya Dishalatkan Di Masjidil Haram

Sebab:

- a. Keluarga jamaah haji tersebut beranggapan lebih afdhal apabila jamaah haji yang wafat di Makkah dishalatkan di Masjidil Haram.
- b. Wasiat jamaah haji tersebut sebelum wafat.

Cara penyelesaiannya:

- a. Petugas kloter melaporkan kepada maktab bahwa keluarga jamaah haji minta agar jenazahnya dishalatkan di Masjidil Haram.
- b. Petugas bersama dengan keluarga jamaah haji yang wafat melakukan pembicaraan dengan maktab tentang tata cara dan persyaratannya.
- c. Petugas bersama keluarga jamaah haji yang wafat mengikuti proses pelaksanaan shalat jenazah di Masjidil Haram.

46. Jamaah Haji Minta Pulang Ke Tanah Air Sebelum Waktu Wukuf

Sebab:

- a. Jamaah haji menghadapi masalah.
- b. Jamaah haji stress.

Cara penyelesaiannya:

- a. Jamaah 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.
- b. Sebelum menuju bandara, diupayakan jamaah haji diajak tinggal di Kantor Urusan Haji Jeddah untuk dinasehati lagi.
- c. Jika jamaah haji tetap pada pendiriannya, diminta untuk membuat surat pernyataan bahwa keputingannya ke tanah air atas keinginan sendiri dan tidak akan mengajukan tuntutan diberangkatkan haji kembali setiba di tanah air.
- d. Biaya perjalanan ke tanah air menjadi tanggung jawab jamaah haji yang bersangkutan.

47. Jamaah Haji Ditahan Petugas Keamanan

Sebab:

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

Cara penyelesaiannya:

Petugas Sektor Airport minta penjelasan kepada pihak keamanan airport yang menahan jamaah haji dan minta agar jamaah 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 IV

SATUAN OPERASIONAL ARAFAH MINA

A. Tugas Pokok dan Sasaran Kegiatan

1. Tugas Pokok

Satops Armina sebagai pelaksana operasional Armina PPIH Arab Saudi melaksanakan perencanaan, persiapan, pengendalian dan pengawasan Pergerakan jamaah haji Indonesia serta mengsinkronisasikan dukungan yang diperlukan selama proses Armina dalam rangka terlaksananya kegiatan ibadah haji bagi jamaah haji Indonesia yang tertib, lancar dan sah serta memperoleh haji yang mabrur.

2. Sasaran Kegiatan

Terlayannya jamaah haji Indonesia dalam melakukan ibadah haji pada:

- a. Pelaksanaan wukuf di Arafah.
- b. Pelaksanaan Mabit di Muzdalifah.
- c. Pelaksanaan Mabit di Mina dan melontar Jamrah serta Thawaf ifadah.

3. Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Penanggung Jawab
 - 1) Memberikan pengarahan dan kebijaksanaan umum serta mengawasi pelaksanaan tugas Satop Armina.
 - 2) Melaporkan pelaksanaan pelayanan jamaah haji Indonesia di Armina kepada pimpinan di Arab Saudi maupun di Jakarta.
 - 3) Bertanggung jawab atas kebijakan dan pelaksanaan pelayanan ibadah haji selama Armina kepada pimpinan di Arab Saudi maupun Jakarta.
- b. Wakil Penanggung Jawab
 - 1) Memberikan pengarahan teknis dan mengawasi pelaksanaan tugas Satop Armina sesuai bidangnya.
 - 2) Mewakili penanggung jawab apabila berhalangan.
 - 3) Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada penanggung jawab.
- c. Kasatops
 - 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan dan mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah haji Indonesia selama Armina.
 - 2) Mengendalikan dan mengawasi seluruh petugas haji Indonesia yang terlibat dalam pelayanan jamaah haji Indonesia selama Armina.
 - 3) Bertanggungjawab dan melaporkan kepada penanggung jawab Armina atas pelaksanaan tugasnya.

- d. Wakasatops
 - 1) Membantu Kasatops dalam menyiapkan, mengendalikan pelayanan terhadap jamaah haji meliputi bidang kesehatan, bimbingan ibadah dan perlindungan jamaah.
 - 2) Mewakili Kasatops sesuai dengan bidangnya apabila berhalangan.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan atas pelaksanaan tugasnya kepada Kasatops Armina.
- e. Sekretaris
 - 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan, mengendalikan dan mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan dukungan administrasi keuangan, siskohat, pelayanan umum dan protokoler Satop Armina.
 - 2) Mengendalikan dan mengawasi semua petugas yang terlibat dalam pelayanan administrasi, keuangan, Siskohat, pelayanan umum markas dan protokoler selama Armina.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatops Armina.
- f. Informasi dan Komunikasi (Infokom)
 - 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan, mengendalikan dan mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan alat-alat komunikasi, dokumentasi, media center dan pemberitaan serta sentral komunikasi Posko selama Armina.
 - 2) Mengendalikan dan mengawasi semua petugas yang terlibat dalam penggelaran alat-alat komunikasi, kegiatan dokumentasi, sentral komunikasi Posko Satops Armina serta memfasilitasi media center dan wartawan lainnya dalam rangka pemberitaan haji.
 - 3) Ketua Infokom bertindak selaku juru bicara Satops Armina yang bersifat umum, sedangkan hal-hal yang bersifat teknis disampaikan oleh Wakasatops bidang masing-masing.
 - 4) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatops Armina.
- g. Tim Bantuan Khusus (Timsus)
 - 1) Memonitor, mengevaluasi, menyiapkan dan melaksanakan upaya-upaya di lapangan untuk membantu Posyanlap-posyanlap yang memerlukan penguatan dalam mengatasi keadaan darurat akibat kemacetan pergerakan jamaah haji atau terjadinya musibah di suatu titik rawan dan berperan sebagai pengganti sementara Posyanlap yang belum berfungsi pada waktunya.
 - 2) Selama prosesi Jamarat bertugas patroli ke titik-titik rawan yang tidak terjangkau oleh Pos-pos Jamarat dan melaporkan perkembangannya kepada Poskotis Jamarat dan Posko Satops Armina.
 - 3) Dalam pelaksanaan tugasnya di bawah komando Kasatops Armina dan dikendalikan sehari-hari oleh Wakasatops bidang Perlindungan Jamaah Haji bertanggung jawab kepada Kasatops Armina.

- h. Kasatgas Arafah, Muzdalifah dan Mina
 - 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah haji Indonesia di wilayah tugasnya sesuai arahan dan kebijakan Kasatpos.
 - 2) Mengendalikan dan mengawasi semua petugas yang terlibat dalam pelayanan jamaah haji Indonesia selama Armina di wilayah tugasnya.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatops Armina.
- i. Wakasatgas
 - 1) Membantu Kasatgas dalam mengarahkan dan mengkoordinasikan bidang-bidang di bawah supervisinya dalam merencanakan, mempersiapkan, dan melaksanakan pelayanan terhadap jamaah haji Indonesia di wilayah tugasnya, meliputi bidang pelayanan umum, pelayanan kesehatan, bimbingan ibadah dan perlindungan jamaah.
 - 2) Mewakili Kasatops sesuai bidangnya apabila berhalangan. Khusus Wakasatgas bidang Pam mengendalikan Poskotis Jamarat Harratullisan dan Wakasatgas Muzdalifah bidang Pam mengendalikan Poskotis Haram selama prosesi Armina.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatgas masing-masing.
- j. Kabid Satgas
 - 1) Membantu Kasatgas dalam merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan, melaksanakan, dan mengendalikan bidang-bidang tugas pelayanan jamaah haji Indonesia di Arab Saudi, meliputi bidang pelayanan umum, pelayanan kesehatan dan bimbingan ibadah.
 - 2) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi unsur-unsur pelayanan jamaah haji Indonesia yang ada di bawahnya.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatgas dengan berkoordinasi setiap hari kepada Wakasatgas sesuai bidangnya.
- k. Posyanlap
 - 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyiapkan dan melaksanakan pelayanan terhadap jamaah haji Indonesia di wilayah posnya sesuai kebijaksanaan Kasatgas dalam rangka mengarahkan dan memandu pergerakan jamaah haji di luar maktab, memberikan bantuan kesehatan dan bantuan dalam mengatasi keadaan darurat serta mengevakuasi jamaah haji dari titik rawan sesuai kemampuan dan batas kewenangannya.
 - 2) Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan tugas para petugas yang terlibat dalam pelayanan Posyanlap masing-masing.
 - 3) Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kasatgas.

B. Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahap Perencanaan dan Persiapan

- a. Perencanaan dan persiapan sarana dan prasana Teknis Operasional Armina dikoordinasikan oleh Kantor Urusan Haji, dikendalikan oleh Kadaker Makkah, dan selaku penanggung jawab sarana dan prasarana Armina dilakukan oleh Pokja persiapan sarana dan prasarana serta Teknis Operasional Armina. Persiapan sarana dan prasarana tersebut harus selesai paling lambat H-4 (5 Dzulhijjah) meliputi:
 - 1) Kepastian tata letak dan kesiapan kemah beserta perlengkapannya bagi jamaah haji Indonesia di Arafah maupun Mina dan Mina Jadid serta cadangan yang diperlukan untuk menghadapi kemungkinan terjadinya musibah.
 - 2) Kepastian dan alokasi dukungan transportasi jamaah haji Indonesia serta jadwal pendistribusian kepada jamaah haji Indonesia.
 - 3) Kepastian dukungan konsumsi jamaah haji, titik distribusi dan jadwal pendistribusian kepada jamaah haji Indonesia.
 - 4) Kepastian dan tata letak instalasi telepon di mako Satop, mako Satgas dan instalasi BPHI di lapangan.
- b. Perencanaan dan persiapan operasional pelayanan jamaah haji Indonesia di Armina dikoordinasikan oleh Kasatops Armina dengan pelaksana Daker Jeddah sebagai penanggung jawab Arafah, Daker Makkah sebagai penanggung jawab Muzdalifah, dan Daker Madinah sebagai penanggung jawab Mina.
- c. Persiapan pelayanan jamaah haji Indonesia di Armina harus sudah siap operasional pada H-2 (7 Dzulhijjah) meliputi:
 - 1) Pembagian dan tata letak kemah untuk tiap kloter, rombongan dan regu serta sosialisasi kepada jamaah haji tentang tata tertib selama di perkemahan dan antisipasi bila terjadi musibah.
 - 2) Pembagian dan giliran pergerakan jamaah haji ditetapkan maktab dari Arafah ke Muzdalifah dan Muzdalifah ke Mina dengan sistem taraddudi, serta alternatif pemecahannya bila terjadi keadaan darurat.
 - 3) Pembagian titik distribusi konsumsi dan jadwal pendistribusian untuk tiap kloter, rombongan dan regu di perkemahan jamaah haji Indonesia di Arafah dan Mina serta Mina Jadid.
 - 4) Peggelaran instalasi pelayanan kesehatan jamaah haji Indonesia di Arafah, Muzdalifah, Mina dan Mina Jadid serta di sekitar Jamarat.
 - 5) Peggelaran jaringan komunikasi Bravo untuk pengendalian dan koordinasi antar petugas lapangan di Pos-pos pelayanan tetap maupun mobil dalam satu jaring komunikasi terpadu Armina.
- d. Peggelaran petugas-petugas pelayanan lapangan di Arafah, Muzdalifah, Mina, Jamarat, Aziziah dan sekitar Masjidil Haram diatur berdasarkan kebutuhan ril di lapangan dan sedapat mungkin mengacu kepada komponen Dakerya. Untuk petugas Pos Pelayanan Lapangan (Posyanlap) diorganisir oleh petugas Sektor yang bersangkutan dengan pimpinan Linjam Sektor sebagai Kapos yanlap dibantu semua unsur Sektor dengan komposisi Pos sebagai berikut:

- 1) Di Arafah terdiri dari Mako Satgas Arafah dan 6 (enam) Posyanlap yang digelar sekitar kemah Indonesia di Arafah.
 - 2) Di Muzdalifah-Masjidil Haram terdiri dari Mako Satgas Muzdalifah dan 10 (sepuluh) Posyanlap, yaitu: digelar tempat Mabit sebanyak 4 (empat) pos utama, Mina Jadid sebanyak 1 (satu) pos, Aziziah-II 1 (satu) pos dan sekitar Masjidil Haram sebanyak 4 (empat) pos dikendalikan oleh Poskotis Haram yang berkedudukan di Aziziah-II.
 - 3) Di Mina Jamarat terdiri dari Mako Satgas Mina, Poskotis Jamarat, dan 8 (delapan) Posyanlap tipe A yang digelar di Jamarat 5 (lima) pos dan Harratullisan 3 (tiga) pos. Untuk seluruh kegiatan pelayanan jamaah haji (Yanum, Yankes, dan Bimbingan Ibadah) di tiap Maktab dikoordinasikan oleh Bidang Pelayanan Umum di semua tingkatan dengan bekerja sama sebaik-baiknya dengan Maktab.
- e. Penggerakan penempatan petugas-petugas pelayanan lapangan secara fisik beserta perlengkapannya harus sudah siap di pos masing-masing pada H-1 (untuk Arafah), H-3 (untuk Muzdalifah) dan H-1 (untuk Mina dan Jamarat). Sebelum pelaksanaan diberikan pelatihan Teknis (gladi) terlebih dahulu kepada semua petugas Posyanlap serta unsur-unsur pendukungnya, baik secara parsial maupun terintegrasi (gladi lapangan) pada H-6 s/d 7 Armina.
 - f. Khusus untuk prosesi Mina Jamarat diorganisasikan petugas yang akan berangkat ke Mina Jamarat mendahului jamaah haji yaitu petugas Poskotis Jamarat, Pos Jamarat- Harratullisan, Tim Bantuan Khusus (Timsus), dan petugas pos Mobile Masjidil Haram.
 - g. Memberangkatkan petugas haji non kloter dan tiap Sektor Daker masing-masing (kecuali yang ditugaskan mendampingi jamaah haji) menuju Arafah selambat-lambatnya tanggal 8 Dzulhijjah pagi untuk siap menempati posnya dan melaporkan sebelum keberangkatannya kepada Kasatops Armina. Khusus petugas Poskotis Jamarat, Timsus, Posyanlap, Jamarat-Harratullisan dan Haram serta petugas Daker Makkah lainnya diberangkatkan tanggal 9 Dzulhijjah pagi dan tiba di Arafah sebelum Dzuhur. Menyiapkan jumlah kendaraan yang dibutuhkan dan jadwal pergerakannya.
 - h. Menyusun dan memberikan panduan kegiatan ibadah haji bagi jamaah haji melalui kloter dan bagi petugas PPIH/Non Kloter selama bertugas di Armina, panduan ibadah bagi petugas.
 - i. Mempersiapkan dan memberikan penyuluhan kesehatan kepada seluruh jamaah haji melalui brosur, stiker, pamflet dan ceramah tentang kesiapan menghadapi Armina pada H-7 s/d H-S Armina.
 - j. Membuat bagan pergerakan jamaah haji dan petugas non kloter sebagai panduan bagi petugas dalam menyiapkan dan melaksanakan pelayanan kepada jamaah haji Indonesia.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Di Arafah (Pelaksana Satgas Arafah)
 - 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi pengerahan jamaah haji Indonesia beserta petugas non kloter (yang belum berangkat mendahului ke Arafah) dan tiap-tiap Sektor di Makkah menuju Arafah yang dilaksanakan oleh setiap Maktab.
 - 2) Mengkoordinasikan, membantu mengendalikan dan mengawasi penempatan jamaah haji Indonesia di tenda-tenda perkemahan Indonesia sesuai dengan Maktabnya.
 - 3) Memonitor dan mengawasi distribusi catering dan kecukupan air minum jamaah haji Indonesia selama di Arafah yang dilaksanakan oleh setiap Maktab.
 - 4) Memonitor dan mengawasi kemungkinan terjadinya jamaah haji tersesat jalan serta memandu ke kemahnya dengan menggelar patroli ke titik-titik rawan.
 - 5) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji Indonesia yang sakit di setiap kloter maktab maupun di semua instalasi BPHI yang ditempatkan di titik-titik rawan di Arafah.
 - 6) Mengkoordinir, mengendalikan dan mengawasi penempatan jamaah haji Indonesia yang sakit (Risti) serta pelaksanaan Safari Wukuf. Petugas Safari Wukuf terdiri dari unsur kesehatan, pembimbing ibadah dan temus (tenaga musiman) serta pengemudi ambulance.
 - 7) Mengkoordinasikan bimbingan ibadah yang dilakukan di tiap kloter rombongan oleh pembimbing ibadah yang bersangkutan.
 - 8) Membantu Maktab untuk mengecek kesiapan akhir kendaraan yang akan digunakan untuk mengangkut jamaah haji Indonesia ke Muzdalifah dengan sistem taraddudi.
 - 9) Memberangkatkan petugas Poskotis, Pos-pos Mina- Jamarat, Timsus dan Pos Masjidil Haram untuk meninggalkan Arafah ba' da Maghrib setelah shalat jamak menuju ke Jamarat atau Masjidil Haram dan segera menempati posnya dengan menggunakan pakaian seragam PPIH.
 - 10) Tugas dan kewajiban Pos-pos tersebut untuk memonitor, mengarahkan dan memandu jamaah haji yang sakit, kelelahan atau kedaruratan lainnya di wilayah yang rawan.

Rincian proses pergerakan sebagai berikut:

- a) Timsus berangkat menggunakan bus pertama Taraddudi atau Bus PPIH (setelah mabit sebentar di Muzdalifah) paling lambat pukul 22.00 WAS meninggalkan Muzdalifah menuju Jamarat dengan jalan kaki. Pukul 24.05 WAS melontar jamrah Aqabah dan bercukur, selanjutnya ganti pakaian dan siap di Poskotis Jamarat paling lambat pukul 01.00 WAS, untuk menunggu perintah selanjutnya. Apabila pada pukul 01.00 WAS Posyanlap Jamarat belum siap atau perlu bantuan maka Timsus segera mengisi sementara atau membantu Posyanlap Jamarat yang perlu penguatan. Untuk melaksanakan thawaf ifadhah bagi anggota Timsus diatur secara bergiliran oleh Katimsus.

- b) Petugas Poskotis Jamarat, Posyanlap Jamarat dan Harratullisan serta perwakilan petugas pelayanan di kemah-kemah Mina dan tiap Satgas berangkat menggunakan bus PPIH menuju Aziziah-II, selanjutnya jalan kaki menuju Jamarat dan siap di Jamarat sebelum pukul 24.00 WAS. Pada pukul 24.05 WAS melontar jamrah Aqobah dan bercukur serta segera ganti pakaian dan menempati Pos masing-masing paling lambat pukul 01.00 WAS. Untuk pelaksanaan thawaf ifadhah bagi anggota Pos diatur secara bergiliran oleh Kapos masing-masing.
 - c) Petugas Poskotis Haram dan Posyanlap Masjidil Haram berangkat menggunakan bus PPIH menuju Masjidil Haram, pukul 24.05 WAS melaksanakan thawaf, sa'i dan bercukur serta berganti pakaian paling lambat pukul 03.00 WAS. Untuk melontar jamrah Aqabah bagi anggota Pos diatur secara bergiliran oleh Kapos masing-masing.
- 11) Memberangkatkan petugas haji non kloter (kecuali tim pendahulu dan petugas yang melekat pada maktab) pada awal pergerakan Taraddudi dengan menggunakan bus PPIH atau bus yang disewa secara paket dari Arafah ke Muzdalifah dan Muzdalifah ke Mina. Jumlah bus disesuaikan dengan jumlah petugas haji non kloter yang akan menggunakannya. (Periksa Lampiran 16)
 - 12) Mengkoordinasikan dan membantu mengendalikan pergerakan jamaah haji Indonesia beserta petugas haji non kloter yang mendampingi jamaah haji dengan kendaraan dari Arafah menuju Muzdalifah dengan sistem taraduddi yang diatur serta dilaksanakan oleh Maktab.
 - 13) Memonitor perkembangan situasi di seluruh wilayah Arafah guna mengantisipasi segala kemungkinan yang berpengaruh terhadap keamanan dan kelancaran jamaah haji Indonesia dalam menunaikan ibadahnya, seperti kemungkinan terjadinya kemacetan total transportasi taraduddi dan bila terjadi musibah.
 - 14) Segera melaksanakan kegiatan sweeping menjelang Subuh untuk mengatasi jamaah haji yang tertinggal di Arafah, dilakukan oleh Petugas Pengurusan Jamaah haji Tersesat jalan dan Satgas Arafah, selanjutnya segera di berangkatkan dengan kendaraan tim *sweeping* menuju Muzdalifah dan Mina, selanjutnya dilaporkan kepada Kasatpos Armina.
- b. Di Muzdalifah (Pelaksanaan Satgas Muzdalifah)
- 1) Menempatkan pos-pos Yanlap (pos Utama) di tempat mabit sesuai kebutuhan di lapangan (minimal 4 Posyanlap) serta pos-pos pembantu sesuai Sektornya untuk memantau pergerakan jamaah haji, membantu jamaah haji dalam penempatan mabit, membantu jamaah haji ke titik muat taraduddi menuju Mina, memberikan pelayanan kesehatan dan membantu jamaah haji bila menghadapi keadaan darurat. Pendirian pos-pos tersebut dikoordinasikan dengan Maktab/Muassasah yang bersangkutan.

- 2) Mengkoordinasikan dan membantu, mengendalikan dan mengawasi penerimaan serta penempatan jamaah haji Indonesia untuk mabit di Muzdalifah sesuai Maktab yang ditentukan pemerintah Arab Saudi yang dilaksanakan oleh Maktab. Di tiap Sektor diupayakan didirikan tenda atau pos pembantu untuk mabit jamaah haji yang kesehatannya rentan (uzur), pelayanan medis, sarana komunikasi untuk mengantisipasi kondisi darurat.
- 3) Mengkoordinasikan bimbingan ibadah yang dilakukan oleh tiap kloter dan rombongan selama jamaah haji Indonesia mabit di Muzdalifah serta mengkoordinir pelaksanaan bimbingan jamaah haji yang melaksanakan safari wukuf (kerjasama unsur kesehatan dengan bimbingan ibadah).
- 4) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji Indonesia yang sakit di setiap kloter/maktab dan di instalasi BPHI yang berada di Posyanlap mabit Muzdalifah.
- 5) Memonitor perkembangan jamaah haji di Muzdalifah untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi seperti terlambatnya jamaah haji gelombang kedua taraduddi masuk ke Muzdalifah atau kemungkinan terjadi hujan saat jamaah haji sudah berada di luar bus.
- 6) Segera mengoperasikan tindakan alternatif yang memungkinkan untuk mengatasi hambatan di lapangan selama mabit di Muzdalifah dan melaporkan kepada penanggung jawab operasional Armina.
- 7) Mengkoordinasikan dan membantu mengendalikan dan mengawasi pergerakan jamaah haji Indonesia dan petugas haji yang melekat pada Maktab dan Muzdalifah menuju ke Mina dengan angkutan yang telah disiapkan secara taraduddi oleh maktab serta mewaspadaai jamaah haji yang tersesat jalan.
- 8) Memberangkatkan petugas haji non kloter yang mabit di Muzdalifah dengan bus PPIH atau bus sewa menuju:
 - a) Ke tenda Mina bagi petugas Satgas Mina (Daker Madinah) dan menempati tenda Posko Mina, diberangkatkan dengan bus trip pertama agar tiba di Posko Mina sebelum jamaah haji Indonesia sampai kemah Mina.
 - b) Ke Mina Jadid dan Aziziah I dan II bagi petugas asal Daker Makkah. Serta petugas Satgas Arafah (Daker Jeddah) diberangkatkan dengan bus trip kedua (setelah bus trip pertama kembali ke Muzdalifah).
- 9) Memonitor, mengendalikan dan mengawasi pergerakan jamaah haji Indonesia dari Muzdalifah menuju Mina tanpa berkemah di Mina (ke pemondokan Aziziah II) serta melaporkan kepada Maktab yang bersangkutan untuk melayani dukungan logistik.

c. Di Mina dan Jamarat (Pelaksana Satgas Mina kecuali Al-Haram dan Mina Jadid serta Aziziah II oleh Satgas Muzdalifah)

- 1) Menempatkan Poskotis Jamarat dan Posyanlap Jamarat dan Posyanlap Jamarat 1 s/d 5 serta Harratullisan 1 s/d 3 paling lambat tanggal 10 Dzulhijjah pukul 01.00 WAS, guna memantau situasi Jamarat, memandu

pergerakan jamaah haji, mengurus jamaah haji yang sakit, kelelahan dan tersesat jalan serta mengantisipasi keadaan darurat. Di Poskotis dipasang bendera Merah Putih, ditempatkan 1 ambulance dan petugas medis secukupnya, sedang di tiap Posyanlap disiapkan 3 bendera Merah Putih dan 3 kursi roda untuk jamaah haji yang memerlukan bantuan segera.

- 2) Mengkoordinasikan, membantu mengendalikan dan mengawasi penerimaan serta penempatan jamaah haji Indonesia yang dilakukan oleh Maktab di perkemahan Mina dan Mina Jadid (di Mina Jadid dilayani oleh Satgas Muzdalifah) serta mengendalikan dan mengawasi kembalinya jamaah haji Sektor sekitar Aziziah ke pemondokan Aziziah (dilayani Posyanlap Aziziah II).
- 3) Mengkoordinasikan dan memberikan bimbingan ibadah yang dilakukan kloter, rombongan, regu terhadap jamaah haji Indonesia selama mabit di Mina, melontar jamrah dan thawaf ifadhah beserta rangkaiannya. Ditekankan agar jamaah haji melontar jamrah pada waktu yang aman (tidak terlalu padat).
- 4) Memonitor kegiatan jamaah haji selama mabit serta memonitor perkembangan situasi sekitar Mina, Jamarat dan Masjidil Haram untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi dan berdampak negatif kepada jamaah haji Indonesia.
- 5) Mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pergerakan jamaah haji Indonesia pada kegiatan ibadah:
 - a) Melontar jamrah Aqabah pada 10 Dzulhijjah serta jamarat pada hari Tasyrik.
 - b) Thawaf, Sa'i dan Tahalul Awal (Ifadhah).
 - c) Nafar Awal dan Nafar Tsani (prediksi harus dibuat paling lambat pada tanggal 10 Dzulhijjah oleh Pembimbing Ibadah).
- 6) Segera mengoperasikan tindakan alternatif (tindakan darurat) untuk mengatasi hambatan di lapangan selama prosesi Mina dengan segera melaporkan kepada penanggung jawab operasional Armina.
- 7) Memonitor dan mengawasi distribusi katerting dan kecukupan air minum jamaah haji selama prosesi Mina yang dilaksanakan oleh Maktab.
- 8) Menggelar pos-pos pelayanan kesehatan yang statis maupun mobil untuk melayani jamaah haji yang sakit. Khusus jamaah haji yang sakit dikirim dan dirawat di BPHI atau Rumah Sakit rujukan.
- 9) Memonitor dan mengawasi kemungkinan terjadinya jamaah haji tersesat jalan serta memandunya dengan menggelar patroli di titik-titik rawan.
- 10) Mengkoordinasikan dan membantu mengendalikan dan mengawasi pergerakan jamaah haji dari Mina ke pemondokan-pemondokan sesuai Maktabnya untuk melanjutkan kegiatan berikutnya (persiapan kembali ke tanah air atau ke Madinah).

3. Tahap Pengakhiran

- a. Melaksanakan konsolidasi pasca Armina meliputi:
 - 1) Mengecek kemungkinan ada jamaah haji yang masih tercecer dan belum kembali ke pemondokan.
 - 2) Mengecek jamaah haji yang dirawat di RS atau BPHI atau yang meninggal dunia selama di Armina.
 - 3) Mengecek kelengkapan petugas yang terlibat dalam kegiatan lapangan di Armina.
 - 4) Mengecek alat perlengkapan milik PPIH yang digunakan dalam operasional Armina.
 - 5) Mengecek kemungkinan terdapat barang-barang jamaah haji yang tercecer selama operasional Armina untuk diserahkan kepada yang bersangkutan.
 - 6) Memfungsikan kembali komunikasi Bravo Armina ke jaringan Komunikasi Bravo Daker masing-masing.
 - 7) Mereorganisasi petugas yang semula dikendalikan Satops Armina untuk dikembalikan ke Daker dan Sektor masing-masing.
- b. Melaksanakan evaluasi terhadap seluruh aspek dalam operasional Armina dan membuat laporan untuk dijadikan bahan pertanggungjawaban operasional Armina serta bahan kajian untuk menentukan kebijakan selanjutnya.

C. Administrasi dan Logistik

1. Dukungan Administrasi

- a. Personal
 - 1) Jamaah haji Indonesia yang mengikuti prosesi Armina termasuk yang safari wukuf.
 - 2) Petugas haji kloter, non kloter dan tenaga musiman yang terlibat dalam prosesi Armina.
- b. Surat-menyurat dan produk administrasi lainnya selama di Armina diselenggarakan oleh Sekretariat Satops Armina.

2. Dukungan Logistik

- a. Konsumsi
 - 1) Konsumsi jamaah haji selama Armina didukung dan diselenggarakan oleh masing-masing Maktab dengan koordinasi Daker Sektor yang bersangkutan.
 - 2) Konsumsi petugas haji selama di Armina didukung dan diselenggarakan oleh PPIH melalui Daker Sektor yang bersangkutan.
- b. Transportasi
Transportasi jamaah haji selama di Armina diselenggarakan oleh Ammah Lissayyarat yang diatur per Maktab serta dikoordinasikan dengan Satops beserta jajarannya. Transportasi petugas haji kloter melekat pada jamaah haji, sedang petugas non kloter menggunakan kendaraan PPIH yang diijinkan beroperasi selama di Armina.

- c. Alat kesehatan dan Bekal kesehatan serta instalasi BPHI.
 - 1) Penyiapan peralatan lapangan yang bersifat umum sesuai kebutuhan dan diinventarisir dengan baik oleh Daker/Sektor yang bersangkutan.
 - 2) Penyiapan alat-alat kesehatan sesuai dengan kebutuhan di lapangan menggunakan alat kesehatan yang tersedia di BPHI Daker yang bersangkutan.
 - 3) Penyiapan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan di lapangan dan didukung sepenuhnya oleh BPHI Arab Saudi.
- d. Alat perlengkapan lain yang diselenggarakan oleh Satops Armina:
 - 1) Tenda/Kemah beserta perlengkapannya Misi Haji Indonesia di Arafah dan Mina.
 - 2) Bendera Merah Putih untuk tiap Pos 3 buah, sebagai berikut:
 - a) Posko Utama (Poskout) dan Posyanlap di Arafah.
 - b) Posko Utama dan Posyanlap di Muzdalifah.
 - c) Posko Utama di Mina, Poskotis Jamarat, Posyanlap Jamarat 1 s/d 5 dan Harratullisan 1 s/d 3.
 - 3) Perlengkapan kesehatan khusus Pos Jamarat
 - a) Di Poskotis
 - (1) Meja pemeriksaan pasien 1 set.
 - (2) Meja-kursi kantor 1 set.
 - (3) Ambulance 1 unit.
 - (4) Kursi roda 5 (lima) buah.
 - b) Di Posyanlap
 - (1) Kursi roda beserta klaksonnya untuk tiap Posyanlap 3 buah (3 x 5 = 15 buah).
 - (2) Payung tiap Posyanlap 3 buah (3 x 5 =15 buah).
 - (3) Pengeras suara untuk Posko Satgas dan megapon untuk tiap Posyanlap serta Pos Mobile.
 - (4) Sepeda motor khusus untuk Posko Arafah dan Mina serta Poskotis Jamarat sesuai kebutuhan.
 - (5) Alat komunikasi menggunakan telepon, HT, HP dan Bravo yang tersedia.
 - (6) Peralatan lainnya menyesuaikan dengan kebutuhan dilapangan.

D. Instruksi dan Koordinasi

1. Kedudukan Mako

- a. Penanggung jawab umum Kantor Urusan Haji (KUH) selama operasional Armina berkedudukan di kantor Daker Makkah mengendalikan secara umum operasional Armina dan bergerak sesuai dinamika lapangan.
- b. Satops Armina bersifat mobile menyesuaikan pergerakan jamaah haji selama di Armina dan mengendalikan secara langsung operasional Armina sesuai dengan kewenangannya.

- c. Satgas dan Posyanlap statis berkedudukan di wilayah tugasnya masing-masing melaksanakan pelayanan langsung kepada jamaah haji Indonesia di wilayah tugasnya.
- d. Pos Mobile dan Timsus bersifat mobile mengantisipasi titik-titik rawan dan melakukan tindakan prinsip di lapangan atas perintah.
- e. Poskotis Jamarat selama prosesi Armina berkedudukan di sekitar Jamarat dipimpin Wakasatgas Mina bidang Perlindungan Jamaah Haji untuk mengendalikan Posyanlap Jamarat dan Harratullisan.

2. Jalur Pergerakan dan Komunikasi Petugas

- a. Jalur transportasi darat melalui rute jalan yang tersedia di Armina ditempuh dengan kendaraan. Dalam keadaan darurat menggunakan jalan kaki. Jalan alternatif untuk pergerakan kendaraan dari Makkah ke Arafah tanggal 9 Dzulhijjah pagi, serta Arafah ke Aziziah II (periksa peta I bagan pada lampiran I7).
- b. Jalur komunikasi udara menggunakan pesawat telepon terbatas, HT, HP dan Bravo.
- c. Koordinasi antar Satgas dan Posyanlap:
 - 1) Pergerakan jamaah haji Indonesia dari wilayah Satgas Arafah ke wilayah Satgas Muzdalifah dan wilayah Satgas Muzdalifah ke wilayah Satgas Mina harus dikoordinasikan dengan baik di lapangan antar Satgas dan dilaporkan terus-menerus ke Satops Armina.
 - 2) Peralihan tugas dan kewajiban pelayanan jamaah haji yang bergerak dari Arafah menuju Mina masih menjadi tanggung jawab Satgas yang semula melayani sebelum diserahkan langsung.

3. Penggunaan Prasarana Komunikasi

Penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi dapat berjalan dengan tertib dan lancar, semua itu berkat adanya kekompakan, kerja sama dan komunikasi yang baik antara sesama petugas, baik yang berada di lapangan maupun di kantor urusan haji, dalam hal ini pelaksana pelayanan informasi melalui radio bravo untuk mengakomodir dan memantau pergerakan jamaah haji, baik di fase kedatangan, operasional Armina, pelaksanaan pelayanan transportasi, penempatan hingga fase pemulangan.

Operasional penyelenggaraan Haji di Arab Saudi dimulai sejak sehari sebelum kedatangan jamaah haji Indonesia di dua kota yaitu Jeddah dan Madinah, pelaksana pelayanan informasi Puskom KUH bekerjasama dengan Kasi Perlindungan jamaah haji di tiap-tiap daerah kerja untuk ikut membantu kelancaran pendistribusian alat komunikasi bravo sesuai dengan jumlah petugas pemegang radio bravo yang telah ditentukan.

a. Pendistribusian Alat Komunikasi

Alat komunikasi tersebut sepenuhnya diserahkan antara koordinator Puskom KUH dengan Kasi Perlindungan jamaah haji di masing-masing daerah kerja yang dituangkan dalam bentuk berita acara, dengan salinan berita acara dan daftar nama penerima.

- b. **Standarisasi Pemberian**
Demi mendukung kelancaran penyelenggaraan operasional haji, Kantor Urusan Haji menetapkan standarisasi pemberian fasilitas radio bravo yang terukur bagi panitia penyelenggara atau instansi yang membutuhkan di masing-masing daerah kerja, dengan ketentuan dan tata cara pelayanan, penyusunan dan pengendaliannya diatur dan dikendalikan oleh seorang koordinator yang bertanggung jawab langsung kepada ketua PPIH Arab Saudi. Standarisasi pokok pelayanan pemberian fasilitas radio bravo ini, manfaat dan kegunaannya dalam menunjang kesuksesan penyelenggaraan operasional haji di tahun-tahun sebelumnya, sehingga dipandang sangat perlu adanya ketetapan standar yang baku dalam memberikan fasilitas tersebut demi tercapainya cita-cita mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji sesuai sistem manajemen mutu.
- c. **Monitoring Kedatangan**
Monitoring kedatangan jamaah haji Indonesia di Arab Saudi. Puskom KUH dimulai dengan landingnya pesawat pengangkut jamaah kloter awal penerbangan yang landing di King Abdul Aziz Internasional Airport di Jeddah dan Airport AMMA Madinah. (PUSKOM KUH) memberikan pelayanan informasi seputar operasional haji, pergerakan atau perjalanan detail dan realita jamaah haji Indonesia di Arab Saudi, mulai dari jam/waktu landingnya pesawat, jumlah jamaah, asal jamaah, nama petugas kloter, waktu keberangkatan jamaah ke tempat tujuan, armada pengangkut hingga proses penempatan jamaah di pemondokan, serta informasi-informasi lain yang dibutuhkan.
- d. **Monitoring Satops Armina**
Dalam masa kegiatan puncak satuan operasional Arafah, Muzdalifah dan Mina atau yang lebih dikenal dengan Satop Armina, Puskom KUH mendukung kelancaran penyelenggaraan prosesi ritual ibadah haji selama kurang lebih enam hari dengan menganut sistem pendataan yang bersifat mobile.
Kegiatan Puskom KUH selama operasional Armina memonitor evakuasi jamaah mulai dari waktu keberangkatan jamaah dari pemondokan, penempatan jamaah di perkemahan Arafah di masing-masing maktab, monitoring pengawasan catering jamaah selama di Arafah yang diawasi langsung oleh Kabid catering bersama para koordinator maktab yang telah diberi tugas oleh Kabid Catering bekerja sama dengan Kasatop Armina dan monitoring serta pendataan keberangkatan jamaah dari masing-masing maktab menuju perkemahan di Arafah.
Monitoring proses evakuasi jamaah dari padang Arafah menuju mabit Muzdalifah melalui jalur Taroddudi. Proses evakuasi jamaah selanjutnya menuju perkemahan Mina dan kembali ke pemondokan atau maktab masing-masing sesuai dengan penempatan semula dan memonitor pergerakan jamaah dari Mina menuju Makkah yaitu Nafar Awal pada tanggal 12 Dzulhijjah dan nafar Tsani pada tanggal 13 Dzulhijjah.
- e. **Monitoring dan Realisasi Pemulangan**
Monitoring pemulangan jamaah haji Indonesia gelombang pertama langsung menuju airport Jeddah, sedangkan gelombang II pemulangan jamaah haji Indonesia melalui Airport Madinah.

Dalam fase pemulangan ini dapat kami sampaikan realisasi waktu/jam take off pesawat pengangkut jamaah haji di dua bandara, masing-masing KAlA Jeddah dan AMAA Madinah.

BAB V

PERTANYAAN DAN PENUGASAN

A. Pertanyaan

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

B. Penugasan

1. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila terjadi musibah/KLB yang menimpa jamaah haji?
2. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila jamaah haji di kloter saudara kehilangan paspor?
3. Apa yang saudara lakukan sebagai seorang petugas apabila jamaah 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 jamaah haji tidak mau pisah dengan rombongan?
6. Apa yang harus saudara lakukan apabila beberapa jamaah haji di kloter saudara ada yang tanazul untuk mabit di Mina pada malam 9 Dzulhijjah?

BAB VI

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 sebagai 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 jamaah haji diupayakan oleh petugas haji sebagai bentuk pelayanan petugas haji kepada jamaah haji.
5. Setiap terjadi kasus selalu dilaporkan ke pimpinan unit sebagai bahan evaluasi.



