Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, VOL: 09/No: 02 P-ISSN: 2252-8970
DOI: 10.30868/im.v9i02.10363 E-ISSN: 2581-1754

Date Received	**:**	**July 2026**
Date Revised	**:**	**July 2026**
Date Accepted	**:**	**July 2026**
Date Published	**:**	**July 2026**

PENANGANAN MUTASI JAMAAH HAJI TAHUN 2025 DI KEMENHAJ KABUPATEN DEMAK

Shinta Maula Adriyani[1]
UIN Walisongo Semarang, Indonesia (2201056053@student.walisongo.ac.id)

Yuyun Affandi
UIN Walisongo Semarang, Indonesia (yuyunaffandi@walisongo.ac.id)

Mustofa Hilmi
UIN Walisongo Semarang, Indonesia (mustofa.hilmi@walisongo.ac.id)

Kata Kunci:
Mutasi jamaah haji, pelayanan administrasi haji, SISKOHAT, penanganan mutasi, Kabupaten Demak.

ABSTRACT

Penelitian ini membahas penanganan mutasi jamaah haji tahun 2025 pada penyelenggaraan haji di Kabupaten Demak. Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan mutasi jamaah haji akibat perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, dan alasan kedinasan yang memerlukan penyesuaian administrasi secara tertib dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses mutasi jamaah haji, kendala yang dihadapi dalam pelayanan mutasi, serta penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Demak serta jamaah haji yang melakukan mutasi keberangkatan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses mutasi jamaah haji dilakukan setelah jamaah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) dan masuk kuota keberangkatan tahun berjalan. Proses mutasi dilakukan melalui tahapan pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, serta validasi data menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kendala yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian data kependudukan, keterlambatan pengurusan paspor, kelengkapan dokumen administrasi, serta kurangnya pemahaman jamaah terhadap prosedur mutasi. Penanganan mutasi dilakukan melalui pelayanan administrasi yang komunikatif, edukasi kepada jamaah, pendampingan selama proses administrasi, serta pengecekan dokumen secara bertahap untuk meminimalisasi kesalahan data. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital, ketelitian administrasi, dan kualitas komunikasi pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak.

[1] Correspondence Author

Keywords:
Hajj pilgrim transfer, hajj administrative services, SISKOHAT, transfer handling, Demak Regency.

ABSTRACTS

This study discusses the handling of hajj pilgrim transfers in 2025 in the implementation of hajj services in Demak Regency. The study is motivated by the increasing need for hajj pilgrim transfers caused by changes in domicile, family needs, and official assignments that require orderly and integrated administrative adjustments. This study aims to identify the process of hajj pilgrim transfers, the obstacles encountered in transfer services, and the handling of hajj pilgrim transfers in Demak Regency. The study employed a descriptive qualitative method with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. The research informants included officers of the Hajj and Umrah Organization Division (PHU) at the Ministry of Religious Affairs of Demak Regency and hajj pilgrims who carried out departure transfers. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the process of hajj pilgrim transfers is carried out after pilgrims have paid the Hajj Travel Cost (BIPIH) and are included in the departure quota for the current year. The transfer process involves stages of application submission, document verification, and data validation through the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT). The main obstacles encountered include discrepancies in population administration data, delays in passport processing, incomplete administrative documents, and the pilgrims' limited understanding of transfer procedures. The handling of pilgrim transfers is conducted through communicative administrative services, educational assistance for pilgrims, guidance during the administrative process, and gradual document verification to minimize data errors. This study indicates that the utilization of digital systems, administrative accuracy, and effective service communication are important factors in supporting the smooth handling of hajj pilgrim transfers in Demak Regency.

A. PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan perjalanan spiritual yang membutuhkan kesiapan fisik, mental, dan administrasi bagi jamaah. Ibadah haji memuat latihan lisan, jasmani-rohani, kecerdasan material, serta pengendalian hawa nafsu, sehingga jamaah perlu menjalani proses pembinaan yang sistematis sebelum keberangkatan (Hamid, 2023). Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia setiap tahunnya menghadapi keterbatasan kuota keberangkatan sehingga memunculkan antrean panjang jamaah haji. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya proses mutasi jamaah haji, yaitu perpindahan keberangkatan jamaah dari satu daerah ke daerah lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Mutasi jamaah haji dilakukan karena beberapa alasan, seperti perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, serta alasan kedinasan. Proses mutasi melibatkan penyesuaian administrasi dan koordinasi antar wilayah sehingga membutuhkan ketelitian dalam pengelolaan data jamaah. Kesalahan administrasi dapat mempengaruhi proses keberangkatan jamaah dan menghambat kelancaran pelayanan haji. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi yang terintegrasi memiliki peran penting dalam menjaga tertib pelayanan jamaah haji (Khairul, 2024).

Pelaksanaan mutasi jamaah haji masih menghadapi beberapa kendala administratif dan teknis. Ketidaksuaian dokumen kependudukan, keterlambatan pengurusan paspor dan kurangnya pemahaman jamaah terhadap prosedur mutasi menjadi hambatan yang sering muncul dalam pelayanan administrasi. Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) membantu proses

pelayanan mutasi menjadi lebih terstruktur, meskipun dalam pelaksanaannya masih melakukan kesiapan data dan koordinasi antar wilayah (Marfukah, 2024).

Pelayanan administrasi haji juga membutuhkan komunikasi pelayanan yang jelas agar jamaah dapat memahami tahapan administrasi yang harus di jalani. Pendampingan yang diberikan petugas membantu jamaah mengurangi kebingungan selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas pelayanan yang komunikatif dan responsif dinilai mampu meningkatkan kenyamanan jamaah dalam menerima pelayanan administrasi haji. Pendampingan jamaah menjadi bagian penting dalam pelayanan administrasi keberangkatan haji karena membantu jamaah memahami prosedur pelayanan yang lebih baik (Firdausiyah Siti Raudatul, 2024).

Penyelenggaraan mutasi jamaah haji di Indonesia pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan pelindungan kepada jamaah haji dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Ketentuan pelayanan administrasi haji juga didukung oleh Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang mengatur pelayanan administrasi jamaah haji reguler, termasuk pengelolaan data jamaah melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Regulasi tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dan proses mutasi jamaah haji pada penyelenggaraan haji di daerah.

Penelitian sebelumnya menunjukkan kualitas pelayanan, ketelitian administrasi, dan komunikasi pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Penelitian Sulfa dan Chandra menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi digital membantu meningkatkan efektivitas pelayanan haji (Sulfa & Chandra, 2023). Deswara menyatakan bahwa pengorganisasian pelayanan yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi haji (Deswara, 2022). Penelitian Wildayati et al juga menjelaskan bahwa ketanggapan petugas berpengaruh terhadap kenyamanan jamaah dalam menerima pelayanan (Wildayati et al., 2017). Penelitian Rizqiyah dan Chontya turut menjelaskan bahwa penggunaan SISKOHAT membantu mempermudah pelayanan administrasi jamaah haji melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur dan sistematis. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan haji secara umum, kualitas pelayanan, dan penggunaan sistem administrasi haji. Kajian yang secara khusus membahas penanganan mutasi jamaah haji, terutama pada tingkat daerah, masih terbatas. Penelitian mengenai proses mutasi, kendala administrasi, dan penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak juga belum banyak ditemukan sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan (Wardatur Rizqiyah & Chonyta, 2024).

State Of the Art dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang secara khusus membahas penanganan mutasi jamaah haji melalui proses administrasi, kendala pelayanan, penggunaan SISKOHAT, serta pengalaman jamaah dalam proses mutasi keberangkatan haji. Penelitian ini tidak hanya meninjau pelayanan administrasi dari sisi penyelenggara haji, tetapi juga melihat pengalaman langsung jamaah yang melakukan mutasi keberangkatan. Penelitian ini juga memfokuskan kajian pada pelayanan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak yang masih jarang diteliti pada penelitian sebelumnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji proses mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak, kendala yang dihadapi dalam

pelayanan mutasi jamaah haji, serta penanganan mutasi jamaah haji pada penyelenggaraan haji di Kabupaten Demak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian mengenai pelayanan administrasi haji, khususnya terkait penanganan mutasi jamaah haji pada penyelenggaraan haji di tingkat daerah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai pelayanan administrasi haji dan penggunaan sistem pelayanan digital pada penyelenggaraan haji. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara haji dalam meningkatkan pelayanan administrasi mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu jamaah haji memahami prosedur mutasi keberangkatan haji secara lebih jelas dan terarah.

Fenomena tersebut menjadikan penelitian mengenai proses, kendala, dan penanganan mutasi jamaah haji menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses mutasi jamaah haji, mengidentifikasikan kendala dalam pelayanan mutasi, serta menjelaskan penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak.

Meskipun penelitian mengenai pelayanan haji telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus membahas penanganan mutasi jamaah haji masih terbatas, erutama pada tingkat daerah. Sebagian penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kualitas pelayanan haji, penggunaan sistem administrasi, dan kepuasan jamaah secara umum. Secara khusus penelitian mengenai mutasi jamaah haji masih belum banyak dilakukan secara khusus, terutama pada penyelenggaraan haji di Kabupaten Demak. Fenomena tersebut menjadikan penelitian mengenai proses, kendala, dan penanganan mutasi jamaah haji menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses mutasi jamaah haji, mengidentifikasikan kendala dalam pelayanan mutasi, serta menjelaskan penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan proses, kendala, dan penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena penelitian berfokus pada penggambaran kondisi dan proses pelayanan mutasi jamaah haji berdasarkan hasil wawancara serta data lapangan yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, khususnya pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan petugas PHU dan jamaah yang melakukan mutasi haji. Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi, regulasi penyelenggaraan haji, arsip mutasi jamaah, serta jurnal dan literatur pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai proses mutasi, kendala pelayanan, dan penanganan mutasi jamaah haji. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip administrasi dan dokumen pelayanan terkait mutasi jamaah haji. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan administrasi dan pengelolaan dokumen mutasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak guna memperoleh gambaran mengenai penanganan mutasi

jamaah haji. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif agar mempermudah proses analisis data penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung (Miles, 1994). Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak, proses mutasi jamaah haji dilakukan setelah jamaah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) dan masuk dalam kuota keberangkatan tahun berjalan. Mutasi yang dilakukan merupakan mutasi keberangkatan jamaah haji, baik mutasi antar kabupaten dalam satu provinsi maupun antar provinsi. Jamaah yang akan mengajukan mutasi terlebih dahulu mengajukan surat permohonan mutasi kepada Kementerian Agama Kabupaten/Kota asal dengan melampirkan dokumen persyaratan administrasi. Persyaratan tersebut meliputi kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), paspor, bukti pelunasan BIPIH, surat permohonan mutasi, serta alasan pengajuan mutasi seperti perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, atau alasan kedinasan. Kelengkapan dokumen menjadi bagian penting dalam proses verifikasi karena kesesuaian data administrasi menentukan kelancaran proses mutasi jamaah haji.

Proses mutasi jamaah haji dilakukan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sehingga pengelolaan data jamaah dilakukan secara terintegrasi antar wilayah. Jamaah yang mengajukan mutasi dalam satu provinsi diproses melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, sedangkan mutasi antar provinsi diproses hingga tingkat pusat. Setelah dokumen diverifikasi, permohonan mutasi diteruskan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada Kantor Wilayah Provinsi dan dilanjutkan ke pusat apabila mutasi dilakukan antar provinsi. Setelah mendapatkan persetujuan mutasi, jamaah diwajibkan melakukan penyesuaian biaya perjalanan ibadah haji sesuai wilayah tujuan keberangkatan. Pihak Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa kendala yang sering muncul dalam proses mutasi berasal dari ketidaksesuaian data administrasi dan keterlambatan pengurusan paspor sehingga jamaah perlu memastikan seluruh dokumen telah lengkap sebelum proses mutasi dilakukan.

Proses Mutasi Jamaah Haji di Kabupaten Demak

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan adanya perbedaan pengalaman, pemahaman, dan kendala yang dirasakan selama proses mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak, diantaranya:

a. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak

   Hasil wawancara menunjukkan bahwa mutasi jamaah haji merupakan mutasi keberangkatan yang dilakukan setelah jamaah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) dan masuk dalam kuota keberangkatan tahun berjalan. Mutasi dilakukan karena beberapa alasan, seperti perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, dan alasan kedinasan. Proses mutasi dilakukan melalui pengajuan

permohonan, verifikasi dokumen, serta validasi data melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kendala yang sering muncul berkaitan dengan ketidaksesuaian dokumen kependudukan, keterlambatan pengurusan paspor, dan pengajuan mutasi yang mendekati jadwal keberangkatan. Penanganan dilakukan melalui edukasi jamaah, pengecekan dokumen, dan komunikasi pelayanan agar proses administrasi berjalan lebih tertib.

b. Informan Jamaah 1 (Ibu Hindun)
Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan jamaah 1 menyampaikan bahwa proses mutasi cukup mudah dipahami setelah mendapatkan penjelasan dari petugas haji. Pelayanan yang diberikan dinilai ramah dan membantu jamaah memahami tahapan administrasi mutasi. Selama proses berlangsung, informan tidak mengalami kendala yang berarti dan merasa tenang karena petugas telah memberikan penjelasan mengenai prosedur serta kepastian proses mutasi.

c. Informan Jamaah 2 (Bapak Ari Rif'an)
Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan jamaah 2 menjelaskan bahwa proses mutasi membutuhkan waktu dan kesabaran karena berkaitan dengan perubahan domisili serta penyesuaian administrasi kependudukan. Informan menjelaskan bahwa perpindahan domisili setelah pendaftaran haji menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi proses mutasi keberangkatan. Pengurusan administrasi dilakukan melalui beberapa tahapan sehingga membutuhkan penyesuaian data dan kelengkapan dokumen.

d. Informan Jamaah 3 (Bapak Sunarto dan Surini)
Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan jamaah 3 menyampaikan bahwa alur mutasi pada dasarnya sudah cukup jelas, meskipun pada awal proses masih membutuhkan penjelasan lebih rinci dari petugas. Kendala yang dirasakan berkaitan dengan kelengkapan dokumen dan waktu proses administrasi yang cukup lama karena terdapat beberapa berkas yang harus dilengkapi kembali. Pelayanan petugas dinilai cukup membantu dan komunikatif dalam memberikan penjelasan kepada jamaah selama proses mutasi berlangsung.

e. Informan jamaah 4 (Ibu Henny)
Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan jamaah 3 menjelaskan bahwa proses mutasi pada awalnya cukup membingungkan karena belum pernah melakukan pengurusan mutasi sebelumnya. Penjelasan dari petugas membantu informan memahami prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kendala yang dirasakan berkaitan dengan proses pengumpulan dokumen dan waktu tunggu administrasi. Informan juga menyampaikan bahwa pelayanan petugas cukup responsif dan membantu jamaah mengurangi kecemasan selama proses mutasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak merupakan mutasi keberangkatan yang dilakukan setelah jamaah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) dan masuk dalam kuota keberangkatan tahun berjalan. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa mutasi dilakukan karena beberapa alasan, seperti perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, dan alasan kedinasan sesuai regulasi yang berlaku. Proses mutasi dilakukan ketika jamaah telah mengetahui kelompok terbang (kloter) keberangkatan sehingga pengajuan mutasi baru dapat diproses setelah tahapan tersebut selesai.

Berdasarkan data mutasi jamaah haji tahun 2025 di Kabupaten Demak, tercatat sebanyak 62 jamaah melakukan mutasi keluar antar kabupaten/kota. Mutasi keluar paling banyak menuju Kota Semarang dengan jumlah 44 jamaah. Selain itu, mutasi juga dilakukan ke Kabupaten Jepara sebanyak 5 jamaah, Kabupaten Kudus 5 jamaah, Kabupaten Grobogan 2 jamaah, Kabupaten Karanganyar 2 jamaah, serta masing-masing 1 jamaah menuju Kabupaten Pati, Kabupaten Semarang, Kabupaten Magelang, dan Kota Salatiga. Data tersebut menunjukkan bahwa perpindahan domisili dan kebutuhan keluarga menjadi faktor yang mempengaruhi tingginya mutasi keluar jamaah haji dari Kabupaten Demak.

Data mutasi masuk antar provinsi menunjukkan terdapat 5 jamaah yang melakukan mutasi masuk ke Kabupaten Demak. Jamaah tersebut berasal dari Kabupaten Kampar, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Kotawaringin Barat, dan Kabupaten Lamandau. Sementara itu, mutasi masuk antar kabupaten/kota dalam provinsi tercatat sebanyak 5 jamaah yang berasal dari Kabupaten Grobogan, Kabupaten Kudus, dan Kota Semarang.

Jumlah mutasi keluar yang lebih tinggi dibandingkan mutasi masuk menunjukkan bahwa Kabupaten Demak menjadi salah satu daerah asal jamaah yang melakukan perpindahan keberangkatan ke wilayah lain. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa proses mutasi jamaah haji membutuhkan ketelitian administrasi dan koordinasi antar wilayah agar proses keberangkatan jamaah tetap berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa mekanisme mutasi dilakukan melalui beberapa tahapan administrasi, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, hingga validasi data melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Mutasi antar kabupaten dalam satu provinsi cenderung lebih cepat karena proses administrasinya hanya melalui kantor wilayah provinsi. Mutasi antar provinsi membutuhkan persetujuan pusat sehingga alur administrasinya lebih panjang dibandingkan mutasi dalam satu wilayah provinsi.

Penggunaan SISKOHAT membantu pelayanan administrasi mutasi menjadi lebih terstruktur karena koordinasi antar wilayah dilakukan melalui sistem digital. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa proses koordinasi dilakukan secara sistem sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mutasi jamaah haji mulai berkembang menuju sistem administrasi yang lebih tertata dan terintegrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sulfa dan Chandra (2023) yang menjelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi digital membantu meningkatkan efektivitas pelayanan haji melalui pendataan yang terintegrasi. Penelitian Khairul et al. (2024) juga menjelaskan bahwa implementasi SISKOHAT membantu menciptakan tertib administrasi jamaah haji melalui sistem pelayanan yang lebih efektif dan terkoordinasi.

Hasil wawancara dengan informan jamaah menunjukkan bahwa sebagian jamaah menilai alur mutasi cukup mudah dipahami setelah memperoleh penjelasan dari petugas. Salah satu informan jamaah menyampaikan bahwa proses mutasi berjalan dengan baik dan prosedur yang diberikan cukup mudah dipahami. Pelayanan yang diberikan petugas membantu jamaah memahami tahapan administrasi sehingga proses mutasi dapat berjalan lebih tertib.

Pengalaman berbeda disampaikan oleh dua informan jamaah yang menjelaskan bahwa proses mutasi membutuhkan waktu dan kesabaran karena berkaitan dengan

penyesuaian domisili serta administrasi kependudukan. Perubahan data domisili setelah pendaftaran haji menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi proses mutasi keberangkatan jamaah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mutasi jamaah haji tidak hanya berkaitan dengan perpindahan keberangkatan, tetapi juga berkaitan dengan penyesuaian data administrasi jamaah. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi mutasi membutuhkan ketelitian dalam proses verifikasi dokumen dan penyesuaian data kependudukan jamaah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi berbasis digital tetap memerlukan validasi data yang akurat agar pelayanan berjalan lebih efektif (Fitriani, 2022).

Kendala dalam Proses Mutasi Jamaah Haji

Pelaksanaan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak masih menghadapi beberapa kendala administratif dan teknis. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa kendala yang paling sering muncul berkaitan dengan kelengkapan dokumen jamaah, terutama paspor dan kesesuaian data kependudukan. Beberapa jamaah mengajukan mutasi sebelum seluruh dokumen administrasi selesai diproses sehingga pelayanan mutasi belum dapat dilanjutkan.

Kendala lain muncul karena sebagian jamaah belum memahami bahwa mutasi hanya dapat dilakukan setelah pelunasan BIPIH dan masuk kuota keberangkatan tahun berjalan. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa masih terdapat jamaah yang mengira mutasi dapat dilakukan kapan saja setelah memperoleh nomor porsi haji. Kondisi tersebut menyebabkan jamaah datang mengajukan mutasi sebelum memenuhi syarat administrasi yang telah ditentukan Pengajuan mutasi yang dilakukan mendekati jadwal keberangkatan juga menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa mutasi yang terlalu dekat dengan jadwal keberangkatan membuat proses administrasi harus dilakukan lebih cepat dan teliti karena berkaitan dengan penyesuaian data keberangkatan jamaah.

Hasil wawancara dengan informan jamaah menunjukkan bahwa kendala administrasi masih dirasakan selama proses mutasi berlangsung. Informan Jamaah 3 menyampaikan bahwa beberapa dokumen harus dilengkapi kembali sehingga membutuhkan waktu tambahan dalam proses administrasi. Informan Jamaah 4 juga menjelaskan bahwa proses pengumpulan berkas membutuhkan waktu karena terdapat dokumen yang harus diperbaiki dan dilengkapi kembali sebelum pengajuan mutasi dapat diproses.

Sebagian jamaah juga mengaku sempat merasa bingung pada tahap awal pengurusan mutasi karena belum pernah melakukan proses tersebut sebelumnya. Informan jamaah 4 menjelaskan bahwa dirinya sempat mengalami kebingungan pada awal proses mutasi, namun penjelasan dari petugas membantu memahami tahapan administrasi yang harus dijalani. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman jamaah terhadap prosedur pelayanan masih menjadi faktor penting dalam kelancaran proses mutasi jamaah haji.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kendala mutasi jamaah haji tidak hanya dipengaruhi oleh sistem administrasi, tetapi juga kesiapan dokumen dan pemahaman jamaah terhadap prosedur pelayanan. Penelitian Deswara (2022) menjelaskan bahwa ketelitian administrasi dan pengorganisasian pelayanan menjadi bagian penting dalam

menjaga kualitas pelayanan haji. Penelitian Fadilah (2022) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kesiapan dokumen dan ketepatan proses verifikasi data jamaah. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan mutasi jamaah haji membutuhkan ketelitian administrasi dan komunikasi pelayanan yang jelas agar jamaah dapat memahami prosedur mutasi dengan lebih baik.

Penanganan Mutasi Jamaah Haji di Kabupaten Demak

Penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak dilakukan melalui pelayanan administrasi yang mengutamakan komunikasi, edukasi, dan pendampingan jamaah. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa jamaah diberikan pemahaman mengenai syarat mutasi, kelengkapan dokumen, dan penyesuaian data administrasi sebelum proses pengajuan dilakukan. Edukasi tersebut diberikan agar jamaah dapat mempersiapkan dokumen lebih awal sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib.

Pengecekan dokumen dilakukan secara bertahap untuk memastikan kesesuaian data antara kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dokumen porsi haji, dan paspor jamaah. Ketua Kemenhaj Kabupaten Demak menjelaskan bahwa proses verifikasi dilakukan lebih awal untuk menghindari kendala administrasi ketika mutasi diproses melalui sistem. Langkah tersebut dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan data yang dapat mempengaruhi proses keberangkatan jamaah haji.

Pelayanan komunikasi menjadi bagian penting dalam penanganan mengenai kendala yang disampaikan jamaah, salah satunya tentang mutasi jamaah haji (Hamid, n.d. 2023). Informan Jamaah 1 menyampaikan bahwa petugas haji memberikan pelayanan yang ramah dan tidak mempersulit proses administrasi. Penjelasan yang diberikan petugas membantu jamaah memahami tahapan mutasi sehingga jamaah merasa lebih tenang selama proses administrasi berlangsung.

Informan jamaah 3 juga menjelaskan bahwa petugas haji cukup membantu ketika jamaah mengalami kebingungan terkait kelengkapan dokumen dan prosedur administrasi. Meskipun pelayanan terkadang membutuhkan waktu antrean karena banyaknya jamaah yang melakukan pengurusan, petugas tetap memberikan penjelasan yang cukup jelas kepada jamaah. Pengalaman serupa disampaikan oleh Infroman Jamaah 3 yang menilai bahwa petugas memberikan pelayanan yang responsif dan mudah dipahami. Pelayanan yang komunikatif membantu jamaah mengurangi rasa cemas terhadap kemungkinan terjadinya hambatan keberangkatan selama proses mutasi berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak tidak hanya berfokus pada penyelesaian dokumen, tetapi juga memberikan pendampingan kepada jamaah selama proses mutasi berlangsung. Pendekatan pelayanan yang komunikatif membantu jamaah merasa lebih tenang dan memahami proses administrasi yang dijalani. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Wildayati et al. (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan ketanggapan petugas berpengaruh terhadap kenyamanan jamaah haji dalam menerima pelayanan administrasi. Penelitian Hakim dan Prasetyo (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan jamaah terhadap pelayanan administrasi haji.

Analisis Penangan Mutasi Jamaah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak telah berjalan sesuai prosedur administrasi yang berlaku. Penggunaan SISKOHAT membantu pelayanan administrasi menjadi lebih sistematis dan mempermudah proses validasi data jamaah antar wilayah. Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan mutasi menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji yang lebih efektif dan terintegrasi. Efektivitas pelayanan haji dipengaruhi oleh sistem administrasi digital yang mampu mempercepat proses validasi dan pelayanan jamaah (Wardatur Rizqiyah & Chonyta, 2024).

Kualitas pelayanan mutasi jamaah haji tidak hanya dipengaruhi oleh sistem administrasi, tetapi juga kemampuan petugas dalam memberikan komunikasi dan edukasi kepada jamaah. Informasi yang jelas mengenai syarat mutasi, penyesuaian dokumen, dan prosedur administrasi membantu jamaah memahami tahapan pelayanan secara lebih baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran proses mutasi jamaah haji. Penelitian Lubis (2023) menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan jamaah dalam menerima pelayanan administrasi haji.

Kesiapan dokumen menjadi faktor penting dalam kelancaran proses mutasi jamaah haji. Ketidaksesuaian data kependudukan, paspor yang belum selesai diproses, dan pengajuan mutasi yang mendekati jadwal keberangkatan masih menjadi kendala dalam pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mutasi membutuhkan ketelitian administrasi dan kesiapan jamaah dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Pelayanan yang diberikan petugas PHU Kabupaten Demak menunjukkan adanya pendekatan pelayanan yang lebih humanis kepada jamaah. Petugas tidak hanya menjalankan proses administrasi, tetapi juga memberikan edukasi dan pendampingan kepada jamaah selama proses mutasi berlangsung. Pendekatan tersebut membantu jamaah merasa lebih tenang dan memahami proses pelayanan yang sedang dijalani. Pendampingan jamaah menjadi bagian penting dalam pelayanan administrasi keberangkatan haji (Firdausiyah Siti Raudatul, 2024).

Penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kesiapan dokumen jamaah, ketelitian petugas dalam verifikasi data, pemanfaatan sistem digital, serta kualitas komunikasi pelayanan kepada jamaah.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa proses mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak dilakukan melalui tahapan administrasi yang terstruktur, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, hingga validasi data melalui SISKOHAT setelah jamaah melunasi BIPIH dan masuk kuota keberangkatan tahun berjalan. Mutasi dilakukan karena perpindahan domisili, kebutuhan keluarga, dan alasan kedinasan. Kendala dalam proses mutasi jamaah haji masih berkaitan dengan kelengkapan dokumen, ketidaksesuaian data kependudukan, keterlambatan pengurusan paspor, serta kurangnya pemahaman jamaah mengenai prosedur mutasi. Pengajuan mutasi yang mendekati jadwal keberangkatan juga menjadi hambatan karena membutuhkan proses administrasi yang lebih cepat dan teliti. Penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak dilakukan melalui pelayanan administrasi yang mengutamakan

komunikasi, edukasi, dan pendampingan jamaah. Petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur dan kelengkapan dokumen sehingga membantu jamaah memahami proses mutasi dengan lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang komunikatif, ketelitian administrasi, dan pemanfaatan sistem digital menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran penanganan mutasi jamaah haji di Kabupaten Demak.

Penanganan mutasi yang dilakukan secara terstruktur juga memberikan dampak terhadap meningkatnya pemahaman jamaah mengenai prosedur administrasi mutasi serta membantu meminimalisasi kesalahan data yang dapat menghambat proses keberangkatan jamaah haji. Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Demak diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur mutasi jamaah haji kepada masyarakat agar jamaah lebih memahami persyaratan dan tahapan administrasi yang harus dipenuhi. Peningkatan edukasi terkait kelengkapan dokumen dan pengurusan paspor juga perlu dilakukan untuk mengurangi kendala administrasi dalam proses mutasi jamaah haji. Selain itu, penguatan pelayanan administrasi berbasis digital melalui SISKOHAT perlu terus ditingkatkan guna mendukung pelayanan mutasi jamaah haji yang lebih efektif dan terintegrasi. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di Kabupaten Demak sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan penanganan mutasi jamaah haji secara menyeluruh di daerah lain. Keterbatasan penelitian juga terdapat pada jumlah informan yang masih terbatas sehingga data yang diperoleh berfokus pada pengalaman beberapa jamaah dan petugas pelayanan haji di Kabupaten Demak.

REFERENCES

Ibadah Haji. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, *2*(2), 151. https://doi.org/10.32332/multazam.v2i2.5770

Firdausiyah Siti Raudatul, P. E. N. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*, *4*, 13556–13573.

Fitriani, N. A. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Haji Reguler Berbasis Digital. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, *2*(3), 116–124. http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/120

Hamid, N. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Penyelenggaran Ibadah Haji Reguler*.

Hamid, N. (2023). Manajemen Haji dan Umrah. In *Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*.

Khairul, A. (2024). *Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah Haji: Penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Marfukah, K. N. (2024). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Meningkatkan Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada Tahun 2022*. IAIN Metro.

Miles, M. B. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. In *Thousand Oaks*.

Sulfa, R. H., & Chandra, P. S. (2023). *Jurnal Administrasi Karya Dharma Volume 2 Nomor 2 (2023) September 2023 Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Abstrak*. *2*(September).

Wardatur Rizqiyah, S. A., & Chonyta, D. (2024). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler (Studi di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kraksaan). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(3), 10886–10896. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11685

Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, *17*(2), 165–182.