



Menimbang Kebijakan Petugas Haji Non-Muslim Dalam Perspektif Efisiensi Birokrasi dan Sensitivitas Keagamaan

Abdillah Reyza Habibie*, Abdul Sattar

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

*2201056030@student.walisongo.ac.id

Abstract

This study examines the policy of involving non-Muslim hajj officers in Indonesia, focusing on the tension between bureaucratic efficiency and the religious sensitivity of the Muslim community. The study is motivated by the new policy of the Ministry of Hajj and Umrah, which permits non-Muslims to serve as hajj officers in specific administrative and technical roles. A qualitative descriptive-analytical approach was employed, combining library research and netnography, utilizing scholarly sources and observing public responses on social media. Findings indicate that while the policy enhances bureaucratic efficiency, it triggers public resistance due to perceived threats to the sanctity of the hajj ritual. The study highlights religious moderation as a framework to balance administrative professionalism with respect for sacred values, emphasizing indicators such as national commitment, tolerance, non-violence, and accommodation of local culture. In conclusion, public policies that are sensitive to religious contexts and accompanied by transparent communication can enhance social legitimacy while maintaining bureaucratic efficiency in hajj management.

Keywords: Hajj Officers; Bureaucratic Efficiency; Religious Sensitivity; Public Policy; Religious Moderation

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kebijakan keterlibatan petugas haji non-Muslim di Indonesia dengan fokus pada ketegangan antara efisiensi birokrasi dan sensitivitas keagamaan masyarakat Muslim. Latar belakang penelitian muncul dari kebijakan baru Kementerian Haji dan Umrah yang memperbolehkan non-Muslim menjadi petugas haji dalam fungsi administratif dan teknis tertentu. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis dengan studi kepustakaan dan netnografi, memanfaatkan sumber ilmiah dan pengamatan respons masyarakat di media sosial. Temuan menunjukkan bahwa kebijakan ini mendukung efisiensi birokrasi, tetapi memicu penolakan publik karena dianggap mengancam kesakralan ibadah haji. Studi ini menekankan moderasi beragama sebagai kerangka yang menyeimbangkan profesionalitas administrasi dan penghormatan terhadap nilai sakral, dengan indikator komitmen kebangsaan, toleransi, anti-kekerasan, dan akomodatif terhadap budaya lokal. Kesimpulannya, kebijakan publik yang sensitif terhadap konteks keagamaan dan disertai komunikasi terbuka dapat meningkatkan legitimasi sosial sekaligus mempertahankan efisiensi birokrasi dalam penyelenggaraan haji.

Kata Kunci: Petugas Haji; Efisiensi Birokrasi; Sensitivitas Keagamaan; Kebijakan Publik; Moderasi Beragama

Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab negara yang berada di bawah otoritas Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dengan melibatkan berbagai unsur birokrasi dan tenaga pelayanan (Agustin & Muhajarah, 2024). Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji meniscayakan manajemen dan administrasi yang optimal untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan pelaksanaannya (Huda & Muhajarah, 2024). Penyelenggaraan ibadah haji juga tidak hanya menuntut efisiensi teknis, tetapi juga kepekaan terhadap dimensi kemanusiaan, spiritual, dan sosial yang melekat dalam pengalaman jamaah (Ferry & Kholil, 2025).

Sehingga tujuan utama dari penyelenggaraan ibadah haji ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sebaik-baiknya agar jamaah dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan agama Islam (Aswandi, 2022). Penyelenggaraan ibadah haji juga selalu berhubungan dengan kualitas, yang berarti pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik (Fatiha et al., 2025). Dalam praktiknya, kompleksitas penyelenggaraan haji menempatkan petugas haji sebagai aktor kunci dalam menjamin kelancaran layanan, baik pada aspek teknis, administratif, maupun pendampingan jamaah.

Seiring dengan upaya reformasi tata kelola haji, pemerintah memperkenalkan kebijakan baru yang membuka peluang keterlibatan petugas haji non-Muslim pada sektor tertentu. Kebijakan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan optimalisasi sumber daya manusia, terutama di wilayah dengan komposisi penduduk Muslim minoritas. Namun demikian, kebijakan tersebut memunculkan perdebatan publik karena dipersepsikan menyentuh ranah kesakralan ibadah haji. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kebijakan dan penyelenggaraan haji dari berbagai perspektif.

Abdal (2021) menelaah implementasi kebijakan penyelenggaraan haji dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah di tingkat daerah. Alhamid et al., (2024) mengevaluasi kebijakan pelayanan umrah berdasarkan indikator efektivitas dan efisiensi birokrasi. Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya ialah penelitian ini mengkaji secara mendalam kebijakan keterlibatan petugas haji non-Muslim di Indonesia dan sensitivitas masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis implikasi kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim terhadap efisiensi birokrasi serta respons dan sensitivitas keagamaan masyarakat Muslim. Kontribusi teoritis artikel ini terletak pada penggunaan kerangka moderasi beragama untuk menjelaskan bagaimana ketegangan antara rasionalitas administratif dan kesakralan ibadah dapat dikelola secara lebih kontekstual dalam kebijakan publik di bidang keagamaan.

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan publik di bidang keagamaan yang lebih sensitif terhadap nilai-nilai sosial dan spiritual masyarakat, sekaligus tetap menjunjung tinggi asas profesionalitas dan efisiensi birokrasi. Dalam jangka panjang, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga terkait dalam merancang sistem rekrutmen petugas haji yang inklusif namun tetap menghormati batas-batas syariah. Sebagai upaya akademik, artikel ini akan menguraikan lebih lanjut bagaimana permasalahan antara efisiensi birokrasi dan sensitivitas keagamaan tersebut dapat diseimbangkan melalui pendekatan kebijakan yang adaptif dan kontekstual.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis dengan metode kualitatif, karena fokus utama adalah untuk memahami secara mendalam dinamika, makna, dan implikasi sensitivitas-keagamaan dari kebijakan keterlibatan petugas haji

non-Muslim. Pendekatan deskriptif-analitis memungkinkan peneliti menguraikan fenomena secara sistematis sekaligus menganalisis konteks sosial, budaya, dan birokrasi yang melingkapinya. Metode kualitatif dipilih karena menekankan pemahaman fenomena dalam konteks alamiahnya, dengan interpretasi mendalam terhadap makna subjektif yang muncul dalam respons masyarakat dan praktik kebijakan. Pendekatan netnografi diterapkan untuk mengamati interaksi, respons, dan opini masyarakat di dunia maya. Observasi dilakukan pada platform media sosial populer seperti *Instagram*, *TikTok*, dan *YouTube*, yang memberikan gambaran pola ekspresi publik terkait isu kebijakan petugas haji non-Muslim. Pemilihan informan bersifat *purposif*, yaitu akun, komentar, atau konten yang relevan dengan isu penelitian dipilih secara selektif untuk dianalisis. Instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan catatan lapangan digital, yang digunakan untuk merekam opini, ekspresi, serta pola diskusi masyarakat. Data dikumpulkan melalui kombinasi penelusuran literatur, dokumentasi digital, dan observasi netnografi secara sistematis, sehingga memberikan gambaran fenomena pada tingkat konseptual dan sosial. Selanjutnya, analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis, dengan langkah menguraikan, mengkategorikan, menafsirkan, dan mengevaluasi temuan dari literatur maupun interaksi digital. Dengan metode ini, penelitian tidak hanya menekankan fakta administrasi, tetapi juga nilai-nilai sosial, religius, dan persepsi publik yang muncul sebagai respons terhadap kebijakan baru.

Hasil dan Pembahasan

1. Implikasi Kebijakan Terhadap Efisiensi Birokrasi

Selama beberapa tahun kebelakang, kebijakan terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Kebijakan penyelenggaraan haji di Indonesia merujuk pada serangkaian keputusan dan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah Indonesia untuk mengatur dan memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji bagi warga negara Indonesia (Nurhayati et al., 2023). Perlunya undang-undang ini dibuat karena semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, dan juga perlunya peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Pedoman yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mencakup berbagai aspek yang berisi mulai dari pendaftaran, pengelolaan keuangan, perlindungan jemaah, hingga terkait dengan persyaratan petugas ibadah haji. Menjadi petugas haji sendiri bukanlah sebuah hak, akan tetapi adalah kesempatan yang diberikan oleh sang pencipta (Kohar, Efrizal & Basra, 2022). Dengan menjadi petugas haji, seorang Muslim akan mendapatkan suatu kehormatan untuk melayani tamu-tamu Allah baik di Indonesia ataupun di tanah suci Makkah dan Madinah.

Sehingga tidak pernah terpikirkan bahwa petugas haji akan diperbolehkan dari kalangan non-Muslim. Namun adanya perubahan kebijakan pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, yang tidak lagi mencantumkan syarat agama bagi petugas haji dan menyerahkan pengaturannya pada level peraturan menteri, menandai adanya pergeseran orientasi kebijakan. Pergeseran ini mencerminkan upaya reformasi birokrasi yang berorientasi pada fleksibilitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan haji di tengah meningkatnya kompleksitas manajemen jamaah. Sehingga di titik ini, penyelenggaraan haji bukan hanya persoalan ritual keagamaan, tetapi juga persoalan manajemen pelayanan publik yang kompleks (Hasibuan et al., 2025).

Dari perspektif efisiensi birokrasi, kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim dapat dipahami sebagai strategi optimalisasi sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan makna efisiensi birokrasi, yaitu kemampuan sistem birokrasi untuk mencapai tujuan-

tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal (Rivai et al., 2023). Hal ini berarti efisiensi birokrasi sebagai kemampuan birokrasi dalam menempatkan sumber daya secara rasional berdasarkan kompetensi dan profesionalitas. Dalam konteks ini, keterlibatan petugas non-Muslim pada sektor teknis dan administratif dipandang sebagai langkah logis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Argumen efisiensi tersebut diperkuat oleh kondisi demografis Indonesia. Dari 38 provinsi yang ada di Indonesia, sekitar sembilan provinsi memiliki populasi Muslim minoritas (Amran & Rais, 2025).

Dalam konteks ini, pemerintah memandang keterlibatan petugas non-Muslim, khususnya pada layanan teknis, administrasi embarkasi, kesehatan, dan transportasi, sebagai solusi pragmatis untuk menjamin keberlangsungan layanan haji yang profesional dan merata. Pelayanan publik yang baik juga harus tersedia di semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi dan menjamin rasa keadilan dan keterbukaan dalam setiap prosesnya (Hendrayady, 2022). Untuk melihat implikasi kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim secara lebih utuh, dampaknya dapat dibedakan ke dalam jangka pendek dan jangka panjang. Pembedaan ini penting agar kebijakan tidak hanya dinilai dari manfaat administratif sesaat, tetapi juga dari pengaruhnya terhadap keberlanjutan tata kelola haji dan penerimaan masyarakat.

a. Dampak Jangka Pendek

1) Mempermudah Pemenuhan Kebutuhan Petugas Di Sektor Teknis

Dalam jangka pendek, kebijakan ini membantu pemerintah memenuhi kebutuhan petugas pada bidang-bidang teknis dan administratif yang tidak secara langsung berkaitan dengan ritual ibadah. Di daerah dengan jumlah Muslim yang terbatas, keterlibatan petugas non-Muslim memungkinkan pelayanan tetap berjalan tanpa harus menunggu ketersediaan petugas dengan latar belakang agama tertentu.

2) Menimbulkan Respons Penolakan Dan Perdebatan Di Ruang Publik

Namun, dalam waktu yang relatif singkat, kebijakan ini juga memunculkan polemik di tengah masyarakat Muslim. Penolakan yang muncul di media sosial menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum sepenuhnya diterima secara sosial, karena dianggap menyentuh wilayah yang sakral. Situasi ini menunjukkan bahwa efisiensi administratif belum tentu langsung sejalan dengan penerimaan keagamaan masyarakat.

3) Meningkatkan Kebutuhan Komunikasi Dan Penjelasan Kebijakan

Akibat munculnya polemik, pemerintah dituntut untuk lebih aktif menjelaskan batasan peran petugas non-Muslim. Tanpa komunikasi yang jelas, kebijakan ini berisiko terus disalahpahami sebagai bentuk pengabaian terhadap nilai-nilai keagamaan.

b. Dampak Jangka Panjang

1) Perubahan Cara Pandang Terhadap Tata Kelola Haji

Dalam jangka panjang, kebijakan ini berpotensi mengubah cara masyarakat memandang penyelenggaraan haji. Haji tidak lagi dipahami semata sebagai urusan keagamaan, tetapi juga sebagai layanan publik yang dikelola secara profesional. Perubahan cara pandang ini dapat berdampak pada melemahnya atau justru menguatnya kepercayaan publik, tergantung pada bagaimana kebijakan dijalankan.

2) Pengaruh Terhadap Legitimasi Keagamaan Birokrasi Haji

Apabila batas antara tugas administratif dan ritual ibadah tidak ditegaskan secara konsisten, kebijakan ini dapat menurunkan legitimasi keagamaan birokrasi haji di mata umat Islam. Sebaliknya, jika peran petugas non-Muslim dibatasi secara jelas dan transparan, kebijakan ini dapat diterima sebagai bagian dari profesionalisasi layanan tanpa mengganggu kesakralan ibadah.

3) Pembentukan Pola Penerimaan Sosial yang Lebih Adaptif

Seiring waktu, masyarakat berpotensi menjadi lebih terbiasa dengan keberagaman dalam aspek administratif penyelenggaraan haji, selama nilai-nilai sakral tetap dijaga. Dalam kondisi ini, kebijakan dapat mendorong sikap yang lebih moderat dan rasional dalam memandang perbedaan peran berdasarkan kompetensi.

4) Risiko Munculnya Ketegangan Sosial yang Berulang

Namun demikian, tanpa pengelolaan sensitivitas keagamaan yang baik, kebijakan ini berpotensi terus memicu perdebatan setiap musim haji. Ketegangan yang berulang tersebut dapat mengganggu stabilitas sosial dan pada akhirnya justru menghambat efektivitas birokrasi yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut.

Berdasarkan pemetaan dampak jangka pendek dan jangka panjang tersebut, dapat dipahami bahwa kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim tidak dapat dinilai secara hitam-putih sebagai kebijakan yang sepenuhnya menguntungkan atau merugikan. Dari sisi administratif, kebijakan ini memang menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan efisiensi dan kelancaran layanan haji. Namun, di sisi lain, kebijakan ini juga memperlihatkan adanya jarak antara rasionalitas birokrasi negara dan cara masyarakat Muslim memaknai penyelenggaraan haji sebagai ibadah yang sakral. Perbedaan sudut pandang inilah yang menjadi sumber utama munculnya polemik dan resistensi sosial di ruang publik.

Dengan demikian, implikasi kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim terhadap efisiensi birokrasi harus dibaca secara kritis dan berjangka panjang. Efisiensi administratif hanya akan berkelanjutan apabila disertai dengan penguatan legitimasi birokrasi keagamaan melalui kejelasan segmentasi peran, komunikasi publik yang transparan, serta penghormatan terhadap nilai-nilai sakral dalam penyelenggaraan ibadah haji. Tanpa keseimbangan tersebut, reformasi birokrasi berisiko menimbulkan ketegangan struktural antara negara dan masyarakat dalam pengelolaan urusan keagamaan.

2. Sensitivitas Keagamaan Masyarakat Muslim terhadap Kebijakan

Bekal spiritual utama dalam melaksanakan ibadah haji adalah bekal takwa (Barkah, 2024). Bekal takwa ini tidak hanya menjadi modal batin bagi jamaah untuk menjalani rangkaian ibadah yang penuh tantangan fisik dan mental, tetapi juga menjadi landasan dalam memahami bahwa haji merupakan perjalanan sakral yang menuntut kesiapan hati, kesungguhan niat, dan kepatuhan pada aturan-aturan syariat. Dalam tradisi keagamaan Islam, kesucian niat dan ketundukan total kepada Allah menjadi unsur utama yang membedakan ibadah haji dari aktivitas lainnya, sehingga segala bentuk praktik, simbol, hingga pelaksanaan teknisnya dipandang sebagai bagian dari kesakralan yang harus dijaga.

Kesadaran inilah yang kemudian membentuk cara pandang umat Islam terhadap segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji, termasuk mengenai siapa saja yang terlibat di dalamnya. Sebagai konsekuensi dari pentingnya menjaga kesucian ibadah tersebut, berbagai konsep tentang sakralitas dalam tradisi Islam menjadi landasan utama dalam memaknai pelaksanaan haji. Sakral sendiri diartikan sebagai sesuatu yang superior, berkuasa, dan senantiasa dihormati (Abdussyukur & Hefty, 2017). Yang sakral tersebut memiliki pengaruh luas, menentukan kesejahteraan dan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Sedangkan hal-hal yang Profan merupakan bagian keseharian dari hidup dan bersifat biasa-biasa saja (Harahap, 2021). Salah satu yang bersifat sakral dikalangan umat muslim ialah ibadah haji. Pelaksanaan ibadah Haji, adalah sebuah rutinitas mendekatkan diri kepada Allah dengan berbagai gerakan yang semuanya mengandung hal-hal yang

mengingatkan kita pada kekuasaan Allah (Khusna, 2018). Ibadah haji bagi umat Islam bukan sekadar perjalanan ritual ke tanah suci, melainkan merupakan manifestasi spiritual tertinggi yang mengandung nilai kesucian (sakralitas) yang dalam. Dalam kerangka ini, kebijakan yang membuka ruang bagi petugas non-Muslim di sektor penyelenggaraan haji memunculkan persepsi bahwa sesuatu yang profan mulai memasuki ranah yang sakral. Hal ini menjelaskan mengapa penolakan muncul bukan semata karena perbedaan agama, tetapi karena adanya kekhawatiran bahwa kesucian ibadah akan tercampur dengan unsur yang dianggap tidak murni.

Hal inilah yang menimbulkan adanya sensitivitas keagamaan dari orang-orang muslim di Indonesia. Sensitivitas sendiri menurut KBBI berarti perihal cepat menerima rangsangan atau kepekaan. Sedangkan keagamaan dapat diartikan sebagai sesuatu yang disandarkan pada ajaran agama atau sesuatu yang ada kaitannya dengan nilai agama dan sesuai dengan prinsip-prinsip dalam agama tersebut (Bashori & Septiyani, 2024). Sehingga sensitivitas keagamaan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk merasakan, memahami, dan merespons hal-hal yang berkaitan dengan agama secara peka dan penuh kehati-hatian. Untuk melihat bagaimana sebenarnya sensitivitas keagamaan masyarakat tersebut, maka dilakukan pengamatan netnografi pada berbagai platform media sosial.

Tabel 1. Ringkasan Pola Respons Publik di Media Sosial

Platform	Sumber Akun	Jumlah Respons	Pola Sentimen/ Narasi Utama
Instagram	@undercover.id	~2.000 komentar	Resistensi teologis terkait larangan non-Muslim masuk wilayah Makkah-Madinah serta dorongan literasi membaca.
Youtube	@tvOneNews	~271 komentar	Ketidakpuasan politik terhadap lembaga legislatif (DPR) karena disetujuinya kebijakan ini dan kekhawatiran akan kekacauan teknis pelaksanaan.
Tiktok	@kumparan	~805 komentar	Keterkejutan (<i>emotional shock</i>) dan pertanyaan kritis mengenai ketersediaan sumber daya manusia Muslim sebagai petugas.

Sumber: (Postingan Terkait Petugas Haji Non-Muslim di Media Sosial)

Berdasarkan data di atas, pola respons pertama yang muncul secara dominan di Instagram adalah kekhawatiran teologis mengenai akses wilayah suci. Muncul sebuah pola respons dominan yang mempertanyakan kedaulatan ruang sakral, khususnya terkait akses ke tanah haram di Makkah dan Madinah. Banyak warganet mengekspresikan kekhawatiran teologis mengenai bagaimana petugas yang tidak seiman dapat terlibat dalam urusan yang sangat terikat dengan hukum syariah lokasi tersebut. Pola ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak melihat pemisahan antara fungsi administratif petugas di tanah air dengan peran spiritual mereka di tanah suci.

Di platform YouTube, sensitivitas keagamaan bergeser menjadi sentimen anti-establishment. Masyarakat cenderung menyalahkan lembaga politik seperti DPR atas lahirnya kebijakan yang dianggap aneh dan tidak perlu. Ketidakpuasan ini mencerminkan adanya krisis kepercayaan publik, di mana kebijakan birokrasi yang menyentuh ranah agama dengan cepat memicu solidaritas umat dalam menentang otoritas yang dianggap tidak sejalan dengan nilai mereka.

Pola respons di platform *tiktok*, berkaitan dengan marwah dan kedaulatan identitas keagamaan. Sebagian masyarakat memandang penghapusan syarat beragama Islam bagi petugas bukan sekadar penyesuaian teknis, melainkan sebuah provokasi politis yang menyentuh akidah. Muncul kekhawatiran sistemik bahwa pelibatan pihak luar akan mengakibatkan kekacauan operasional karena kurangnya pemahaman mendalam mengenai tata cara ibadah haji yang spesifik. Narasi yang berkembang di ruang digital sering kali berpusat pada pertanyaan mengenai ketersediaan sumber daya manusia Muslim yang dianggap masih sangat mencukupi untuk memenuhi kebutuhan petugas.

Namun demikian, terdapat dinamika menarik di mana muncul kelompok "melek literasi" yang berusaha menyeimbangkan diskusi. Kelompok ini mengimbau masyarakat agar memahami isi kebijakan secara utuh sebelum bereaksi, terutama mengenai batasan peran petugas non-Muslim yang hanya bersifat administratif di lokasi tertentu. Munculnya tagar seperti #DaruratMembaca menunjukkan adanya gesekan internal di ruang publik antara reaksi emosional dan upaya rasionalisasi informasi. Fenomena lintas platform ini menegaskan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang ekspresi kolektif sensitivitas keagamaan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Iriansyah dkk, bahwa media sosial dan penggunanya ialah keterhubungan yang kompleks dalam dunia virtual yang tidak terbatas (Iriansyah, Gafallo & Ardiansyah, 2022). Sehingga ruang digital memungkinkan nilai-nilai keagamaan diekspresikan secara terbuka dan cepat, dan membuat isu yang berkaitan dengan agama cenderung memicu resonansi emosional yang luas. Dalam kasus ini, media sosial tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga arena negosiasi makna antara kebijakan negara dan kesadaran religius masyarakat.

Dengan demikian, pembacaan terhadap respons publik perlu ditempatkan dalam kerangka sosiologis dan simbolik. Sensitivitas keagamaan berfungsi sebagai mekanisme sosial untuk menjaga batas antara yang sakral dan yang profan. Oleh karena itu, kebijakan publik di bidang keagamaan, khususnya yang berkaitan dengan haji, tidak dapat dilepaskan dari pemahaman terhadap pola respons kolektif masyarakat. Tanpa pengelolaan sensitivitas ini, kebijakan yang secara administratif rasional berpotensi kehilangan legitimasi sosial di mata umat Muslim.

3. Moderasi Beragama sebagai Titik Temu antara Rasionalitas dan Sakralitas

Ketegangan antara tuntutan efisiensi birokrasi dan sensitivitas keagamaan dalam kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji tidak dapat dikelola semata-mata melalui pendekatan administratif. Dalam konteks ini, moderasi beragama berfungsi sebagai kerangka konseptual yang memungkinkan dialog antara rasionalitas kebijakan publik dan kesadaran sakral masyarakat Muslim. Moderasi beragama tidak ditempatkan sebagai wacana normatif keagamaan, melainkan sebagai instrumen kebijakan untuk mengelola perbedaan nilai dalam tata kelola urusan keagamaan. Hal ini sesuai dengan karakter moderasi beragama yang meniscayakan adanya keterbukaan, penerimaan, dan kerjasama dari masing masing kelompok yang berbeda (Kementerian Agama, 2019).

Berbeda dari kajian moderasi beragama sebelumnya yang umumnya menekankan aspek toleransi antarumat beragama atau pencegahan ekstremisme, artikel ini memposisikan moderasi beragama dalam ranah kebijakan publik keagamaan. Kontribusi utama penelitian ini adalah penggunaan moderasi beragama sebagai kerangka analisis untuk menjembatani ketegangan antara efisiensi birokrasi dan tuntutan legitimasi keagamaan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Moderasi beragama dipahami sebagai mekanisme kelembagaan, bukan hanya sikap pribadi atau etika sosial.

Dalam kerangka ini, moderasi beragama memiliki empat indikator yang dapat digunakan sebagai parameter evaluatif terhadap kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim. Keempat indikator tersebut yaitu komitmen kebangsaan, toleransi, anti-kekerasan, dan sikap akomodatif terhadap budaya lokal (Muhammad & Muryono, 2021). Kemudian keempat indikator ini tidak dipahami secara terpisah, melainkan sebagai satu kesatuan yang membantu menjelaskan bagaimana kebijakan negara dapat tetap berjalan secara efisien tanpa mengabaikan nilai-nilai sakral yang hidup dalam masyarakat Muslim.

a. Komitmen Kebangsaan

Dalam konteks kebijakan petugas haji non-Muslim, indikator komitmen kebangsaan relevan karena prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari tugas negara dalam melayani seluruh warga tanpa diskriminasi. Penempatan petugas berdasarkan profesionalitas mencerminkan komitmen negara untuk memberikan pelayanan yang efektif dan merata, termasuk di wilayah dengan komposisi penduduk yang heterogen.

b. Toleransi

Indikator toleransi tampak dari bagaimana kebijakan ini mendorong masyarakat untuk melihat perbedaan agama tidak selalu menjadi hambatan dalam pelayanan administratif. Namun, respons publik yang muncul memperlihatkan bahwa toleransi memiliki batas-batas tertentu ketika menyentuh area sakral. Di sinilah pentingnya memahami bahwa toleransi tidak berarti mengabaikan nilai keagamaan, melainkan bagaimana negara dan masyarakat terutama yang beragama Islam dapat berdialog untuk menemukan batasan peran yang tetap menghormati kesucian ibadah sekaligus memberikan ruang bagi profesionalitas. Dengan begitu Islam moderat sangat dekat dengan sikap toleran dalam kehidupan nyata (Suharto et al., 2019).

c. Anti Kekerasan

Anti kekerasan sebagai indikator moderasi beragama, dimulai dari menjaga lisan dari perkataan yang dapat menyinggung dan menyakiti perasaan orang lain (Sarifandi et al., 2023). Sehingga indikator ini berkaitan dengan bagaimana perdebatan mengenai kebijakan seharusnya dikelola dalam ruang publik. Diskusi di media sosial sering menunjukkan ketegangan emosional, namun kerangka moderasi beragama menekankan bahwa setiap perbedaan pandangan hendaknya diungkapkan secara damai, tanpa ujaran kebencian atau penistaan terhadap kelompok tertentu.

d. Akomodatif Terhadap Budaya Lokal

Indikator ini menekankan pentingnya mempertimbangkan nilai-nilai religius yang telah mengakar dalam budaya keagamaan masyarakat Indonesia. Bagi umat Islam Indonesia, pelayanan haji bukan sekadar layanan publik tetapi juga bagian dari ritual sakral yang memiliki adab dan makna spiritual tersendiri. Oleh karena itu, setiap kebijakan yang terkait dengan ibadah perlu mempertimbangkan kearifan lokal keagamaan ini, seperti preferensi jamaah untuk dilayani oleh sesama Muslim dalam beberapa fungsi.

Indikator ini membantu menempatkan kebijakan dalam konteks nilai-nilai yang hidup di masyarakat, sehingga implementasi kebijakan dapat berjalan lebih adaptif dan diterima publik. Selain keempat indikator tersebut, dalam kerangka moderasi beragama aspek penting yang perlu ditegaskan dalam kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim adalah kejelasan batasan peran dan fungsi mereka. Moderasi beragama tidak dimaksudkan untuk mencampuradukkan ranah sakral ibadah dengan kepentingan administratif, melainkan menempatkan setiap unsur secara proporsional sesuai dengan karakteristiknya.

Oleh karena itu, keterlibatan petugas haji non-Muslim secara normatif hanya dapat dibenarkan pada bidang-bidang yang bersifat teknis, administratif, dan pelayanan umum, seperti pengelolaan logistik, administrasi embarkasi, teknologi informasi, transportasi, dan layanan kesehatan. Sementara itu, seluruh aktivitas yang bersentuhan langsung dengan ritual ibadah mahdah seperti bimbingan manasik, pendampingan ibadah, pengaturan pelaksanaan tawaf, sa'i, wukuf, serta fungsi keagamaan lainnya harus tetap menjadi domain petugas Muslim. Penegasan batasan ini merupakan bentuk konkret penerapan moderasi beragama, karena di satu sisi menjaga efisiensi dan profesionalitas birokrasi, dan di sisi lain tetap menghormati kesakralan ibadah haji serta sensitivitas keagamaan masyarakat Muslim.

Dengan demikian, kontribusi konseptual artikel ini terletak pada perumusan moderasi beragama sebagai kerangka sintesis kebijakan yang mengintegrasikan efisiensi birokrasi dan kesakralan ibadah. Moderasi beragama tidak dimaknai sebagai kompromi nilai, melainkan sebagai strategi institusional untuk menjaga keseimbangan antara rasionalitas administratif dan legitimasi keagamaan. Pendekatan ini memperluas kajian moderasi beragama dari ranah normatif ke ranah kebijakan publik keagamaan, khususnya dalam tata kelola ibadah haji.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pelibatan petugas haji non-Muslim mencerminkan upaya negara untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dalam penyelenggaraan haji, namun sekaligus memunculkan ketegangan dengan sensitivitas keagamaan masyarakat Muslim yang memaknai haji sebagai wilayah sakral. Temuan empiris dari respons publik di media sosial memperlihatkan bahwa penolakan terhadap kebijakan tersebut tidak semata-mata didorong oleh sikap eksklusif, melainkan oleh kekhawatiran akan terjadinya pergeseran makna ibadah haji dari ritual sakral menjadi layanan administratif. Dalam konteks ini, legitimasi birokrasi keagamaan tidak hanya ditentukan oleh dasar hukum dan rasionalitas kebijakan, tetapi juga oleh penerimaan simbolik masyarakat. Moderasi beragama berfungsi sebagai titik temu konseptual yang memungkinkan integrasi antara efisiensi birokrasi dan kesakralan ibadah, dengan menegaskan pentingnya kejelasan segmentasi peran, komunikasi kebijakan yang sensitif, serta penghormatan terhadap nilai-nilai religius. Dengan demikian, penyelenggaraan haji menuntut model tata kelola hibrid yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga berkelanjutan secara sosial dan keagamaan.

Daftar Pustaka

- Abdal, A. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 129-136.
- Abdussyukur, & Hefty, Z. (2017). Kontruksi Sakralitas Dan Profanitas Dalam Ideologi Politik Agama. *Jurnal Intelligensia*, 3(2017), 69-78.
- Agama, K. (2019). *Tanya Jawab Moderasi Beragama*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Agustin, T. M. A., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 429-442.
- Alhamid, M. R., Rahawarin, M. A., & Selanno, H. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Umrah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 7066-7078.

- Amran, A., & Rais, Z. (2025). Moderasi Beragama di Kalangan Minoritas Muslim di Indonesia. *Hikmah*, 19(1), 41-58.
- Aswandi, B. (2022). Kepuasan Jama'ah Haji Dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus Di Kabupaten Kuantan Singingi). *Journal of Islamic Law El Madani*, 1(1), 1-11.
- Barkah, Q. (2024). Penguatan Mental dan Spiritual Petugas Haji. *Jurnal Aksi Dosen Dan Mahasiswa*, 2(2), 47-53.
- Bashori, & Septiyani, R. (2024). Etika dan Sensitivitas Dalam Paradigma Penelitian Sosial Keagamaan. *Journal of Islamic Educatioan*, 3(2), 89-106.
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (2025). Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(1), 142-156.
- Ferry, M., & Kholil, S. (2025). Komunikasi Petugas Haji di Era Digital : Studi Kasus Kabupaten Deli Serdang dalam Kerangka Smart Governance. *Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 311-322.
- Harahap, S. S. A. (2021). Sakral dan Profan (Sistem Kepercayaan Sakral dan Profan Suku Akit di Bantan Tengah). *Akademika: Jurnal Keagamaan Dan Penddikan*, 17(1), 102-112.
- Hasibuan, A. Y., Yusuf, M. B., Harahap, M. U., & Lubis, A. S. (2025). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan*, 7(2), 201-216.
- Hendrayady, A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Huda, A. F., & Muhammara, K. (2024). Otoritas Haji dan Kebebasan Beragama: Studi Kasus Pelarangan Haji Jemaat Ahmadiyah. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(3), 1954-1965.
- Iriansyah, A., Gafallo, M. F. Y., & Ardiansyah. (2022). Budaya Partisipasi Dan Resistensi Komunitas Keagamaan Di Media Sosial. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 26(1), 17-30.
- Khusna, A. M. (2018). Hakekat Ritual Ibadah Haji Dan Maknanya Berdasarkan Pemikiran William R. Roff. *An-Nas*, 2(1), 132-145.
- Kohar, W., Efrizal, & Basra, S. M. (2022). Dakwah Haji: Psikologi Komunikasi Petugas Haji Di Arab Saudi. *AL-IRSYAD: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 13(1), 50-63.
- Muhammad, A., & Muryono, S. (2021). *Jalan Menuju Moderasi Modul Penguatan Moderasi Beragama Bagi Guru*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Nurhayati, W., Khoiruddin, & Aslichah. (2023). Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji dan Dampaknya Terhadap Pengeluaran Pemerintah Indonesia Tahun 2023. *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 170-183.
- Rivai, N. I., Tahrис, J. P., Muslim, B., & Fikri, Z. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Efisiensi dan Responsivitas Birokrasi*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Sarifandi, S., Irwanda, I., & Ma'ali, D. Y. (2023). Dari Dari Dari Nasionalisme Hingga Anti Kekerasan: Membaca Indikator Moderasi Beragama Melalui Hadits. *Toleransi: Media Komunikasi Umat Beragama*, 15(2), 137-153.
- Suharto, B., et al. (2021). *Moderasi Beragama: Dari Indonesia Untuk Dunia*. Yogyakarta: Lkis Pelangi Aksara.