

## PENDAMPINGAN PEMBUATAN PASPOR JAMA'AH UMRAH RT 15 MELALUI PT WAFDULLAH TAMU MULIA

Sri Wahyu Ningsih<sup>1</sup>, Dyana Karlina<sup>2</sup>, Fuji Sri Yulianti<sup>3</sup>, Rendy Ade Barokah<sup>4</sup>,

Khairiah Elwardah<sup>5</sup>, Khozin Zaki<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

E-mail: sriwahyuningsihhh68@gmail.com<sup>1</sup>, dyanakarlina842@gmail.com<sup>2</sup>, fujisriyulianti@gmail.com<sup>3</sup>,

rendyadebarokah@gmail.com<sup>4</sup>, khairiahelwardah@mail.uinfasbengkulu.ac.id<sup>5</sup>,

khozin.zaki@mail.uinfasbengkulu.ac.id<sup>6</sup>

### Abstrak

Haji dan umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pendampingan pembuatan paspor jamaah umrah di RT 15 melalui PT Wafdullah Tamu Mulia cabang Bengkulu Kota Bengkulu sebagai upaya peningkatan kemudahan pemberangkatan jamaah umrah. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan pendekatan ABCD (Asset Based Community Development). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi kepada calon jamaah umrah, serta pihak terkait seperti Wafdullah Tamu Mulia Travel dan Kantor Imigrasi Kota Bengkulu. Tahapan pelaksanaan meliputi pendampingan administrasi, penyiapan dokumen persyaratan paspor, dan pengambilan paspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya pendampingan pembuatan paspor memudahkan jamaah untuk berangkat umrah dan memudahkan jamaah dalam mengurus pemberkasan. Karena paspor merupakan identitas resmi ketika bepergian ke luar negeri.

**Kata Kunci:** Haji, Umroh, Paspor, Pendampingan.

### Abstract

Hajj and Umrah are spiritual activities that involve sacrifice, expressions of gratitude, doing good deeds with a willing heart, carrying out Allah's commands, and realizing a large gathering with other Muslims around the world. This study aims to provide assistance in making passports for Umrah pilgrims in RT 15 through PT Wafdullah Tamu Mulia, Bengkulu City branch as an effort to increase the ease of departure of Umrah pilgrims. The method used is a qualitative descriptive approach and an ABCD (Asset Based Community Development) approach. Data collection was carried out through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies to prospective Umrah pilgrims, as well as related parties such as Wafdullah Tamu Mulia Travel and the Bengkulu City Immigration Office. The stages of implementation include administrative assistance, preparation of passport requirement documents, and collection of passports. The results of the study show that with the assistance in making passports, it makes it easier for pilgrims to depart for Umrah and makes it easier for pilgrims to take care of the filing. Because a passport is an official identity when traveling abroad.

**Keywords:** Hajj, Umrah, Passports, Assistance.

### PENDAHULUAN

Agama Islam bertugas mendidik dzahir manusia, mensucikan jiwa manusia, dan membebaskan diri manusia dari hawa nafsu. Dengan ibadah yang tulus ikhlas dan aqidah yang murni sesuai kehendak Allah, insya Allah akan menjadi orang yang beruntung. Ibadah dalam agama Islam banyak macamnya. Haji dan umroh adalah salah satunya. Haji merupakan rukun iman yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji adalah ibadah yang baik karena tidak hanya menahan hawa nafsu dan menggunakan tenaga dalam mengerjakannya, namun juga semangat dan harta (Zarkasyi, 1995). Rukun Islam yang terakhir adalah naik haji ke Baitullah. Maksudnya adalah berkunjung ke tanah suci (Baitullah) untuk melaksanakan serangkaian amal ibadah sesuai dengan syarat, rukun, dan waktu yang telah ditentukan. Ibadah haji ditentukan kepada muslim yang mampu (Rafiudin & Aini, 2022).

Pengertian mampu atau kuasa yaitu mempunyai bekal yang cukup untuk pergi dan bekal bagi keluarga yang ditinggalkannya. Sama halnya dengan umrah yang dapat dilakukan pada bulan-bulan lain selain bulan Zulhijah. Haji dan umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah

Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia. Firman Allah swt. Surah Al Baqarah Ayat 125 (Aziz dan Hawwas, 2001). Dalam mengerjakan haji, diperlukan penem-puhan jarak yang demikian jauh untuk men-capai Baitullah, dengan segala kesukaran dan kesulitan dalam perjalanan, berpisah dengan sanak keluarga hanya dengan satu tujuan untuk mencapai kepuasan batin dan kenikmatan rohani (Bari & Azis, 2021). Haji dan Umrah, adalah kewajiban bagi setiap muslim yang berakal dan memiliki kemampuan, namun dari kalangan umum seperti petani, pedagang, pegawai negeri bahkan para pengusaha sukses pun masih ada yang belum mengerti tentang Haji dan Umrah (Rasyied, 2003).

Paspor merupakan dokumen untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, dimana syarat dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari negara asal dengan negara yang dituju. oleh Negara asal. Maksudnya orang dari negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Itulah sebabnya pengurusan Berdasarkan UU Keimigrasian dikatakan bahwa keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia (Maharani & Sari, 2021). Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara. Imigrasi mempunyai aturan-aturan yang menentukan orang mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah Indonesia ini. Salah satu syarat untuk memasuki suatu Negara untuk keperluan dan tujuan seperti disinggung diatas maka seorang harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Surat Perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut Paspor. Pembuatan paspor sebagai salah satu bentuk pelayanan publik harusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan meninggalkan tidak prinsip-prinsip pelayanan prima. Dalam Kepmen PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan kedisiplinan, kesopanan akses, dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana (Haning, 2018).

Menyikapi perkembangan zaman dan teknologi yang dinamis memacu perubahan dalam berbagai hal, salah satunya tuntutan inovasi bidang pelayanan menjadi di lebih transparan, cepat dan responsif. Direktorat Jenderal Imigrasi telah meluncurkan program yang diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan paspor secara transparan, cepat dan responsif dan dapat mengakomodir keinginan masyarakat melalui produk Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) yang merupakan bentuk pelayanan One Stop Service (OSS) (Nyoman & Yasa, 2017). OSS dalam SPPT adalah sistem permohonan paspor yang prosesnya dinilai cukup ideal untuk diterapkan dalam pelayanan pembuatan Paspor, karena sistem ini menyederhanakan proses permohonan paspor dengan tidak lagi perlu antri berkali-kali (Endang et al., 2022). Pemohon dilayani pada satu booth (ruangan/tempat) layanan terintegrasi proses penyerahan berkas dan foto serta wawancara dilakukan dalam satu kali pertemuan dengan petugas imigrasi. Selain menyederhanakan proses, SPPT ini dinilai juga cukup efisien karena memangkas waktu permohonan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pendampingan pembuatan paspor jamaah umrah di RT 15 melalui PT Wafdullah Tamu Mulia cabang Bengkulu Kota Bengkulu sebagai upaya peningkatan kemudahan pemberangkatan jamaah umrah. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi gambaran dalam pendampingan pembuatan paspor memudahkan jamaah untuk berangkat umrah dan memudahkan jamaah dalam mengurus pemberkasan.

## METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan pendekatan ABCD (Asset Based Community Development) (Afandi, 2020). Penelitian ini menggunakan gaya penelitian kualitatif yang berfokus pada deskripsi. Penelitian kualitatif sebagai metode yang digunakan untuk menyelidiki, mengungkap, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau dimensi pengaruh sosial yang tidak mudah dipahami, diukur, atau digambarkan dengan

pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini, peneliti memenuhi banyak tugas termasuk perencanaan, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, interpretasi data, dan pada akhirnya, pelapor temuan penelitian. Peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi dan melakukan wawancara untuk pengumpulan data. Pendekatan analisis data menggunakan paradigma Miles Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga kegiatan utama: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles et al., 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Para ahli memiliki interpretasi yang beragam mengenai manajemen pelayanan. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga untuk memberi manfaat bagi sebagian besar masyarakat. Manullang (1985) mendefinisikan manajemen sebagai praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengaturan sumber daya, yang menggabungkan seni dan ilmu pengetahuan. Manajemen pelayanan publik adalah penerapan prinsip-prinsip ilmiah dan artistik untuk mengembangkan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan (Ramadani, 2020). Pengelolaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi melibatkan penerapan prinsip-prinsip ilmiah dan artistik untuk meningkatkan efisiensi dalam mengatur struktur, prosedur, dan sistem pelayanan. Kantor Imigrasi harus mengeluarkan standar layanan yang menguraikan dasar hukum, persyaratan, sistem, prosedur, durasi pemrosesan, biaya, layanan yang diberikan, fasilitas, keahlian staf, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, kontribusi, tingkat tenaga kerja, jaminan waktu melalui jaminan layanan, keamanan tindakan, dan evaluasi staf (Hudria, 2022). Informasi harus transparan dan terorganisir dengan baik untuk menjamin kemudahan akses dan pemahaman oleh masyarakat. Kantor Imigrasi menawarkan layanan paspor satu hari yang dipercepat dengan biaya Rp 850.000, di luar harga paspor reguler.

Prosedur pembuatan paspor Proses pengurusan paspor SPRI diatur dengan Peraturan Nomor 8 Tahun 2014 yang diterbitkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, khusus tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bengkulu. Permohonan paspor dapat diajukan di Kantor Imigrasi baik secara manual maupun elektronik, dengan disertai dokumen-dokumen yang diperlukan, antara lain:

1. Penduduk Indonesia yang berdomisili di Indonesia wajib meminta paspor kepada Menteri yang ditunjuk atau Pejabat Imigrasi di Kantor Imigrasi setempat. Mereka harus mengisi formulir permohonan dan menyerahkan dokumen yang diperlukan, seperti kartu identitas penduduk atau surat yang masih berlaku. Informasi pindah ke negara lain, kartu keluarga, akta kelahiran, akta nikah, dan ijazah.
2. Sertifikat Kewarganegaraan Indonesia diberikan kepada orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui naturalisasi atau dengan menyatakan pilihan kewarganegaraannya sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.
3. Orang yang melakukan perubahan nama memerlukan surat penetapan perubahan nama dari pejabat yang berwenang, sedangkan orang yang mempunyai paspor biasa harus menunjukkan paspor lamanya.

Adapun setelah memenuhi persyaratan, pemohon dapat memperoleh nomor antrian elektronik atau manual di Kantor Imigrasi sesuai tahapan prosedur. Petugas loket selanjutnya akan memanggil permintaan tersebut sesuai dengan nomor antrian. Permohonan SPRI diserahkan kepada petugas loket di Kantor Imigrasi, yang selanjutnya menerima dan mengesahkan persyaratan asli yang diberikan oleh pemohon. Jika staf loket menemukan bahwa informasi biodata sesuai dengan daftar pencegahan, mereka akan menolak permohonan dan memberikan bukti penolakan sesuai pedoman peraturan. Petugas loket memberikan tanda terima kepada pelamar yang memenuhi kriteria.

Langkah selanjutnya melibatkan pengambilan gambar wajah dan sidik jari, yaitu:

- a. Pemohon harus hadir pada saat sesi foto wajah dan sidik jari;
- b. Petugas imigrasi mengambil wajah dan sidik jari pemohon dengan menggunakan nomor antrian yang telah ditetapkan;
- c. Petugas Imigrasi memotret wajah pemohon langsung menghadap lensa kamera;
- d. Petugas imigrasi mengumpulkan data biometrik, seperti sidik jari pemohon;
- e. Petugas Imigrasi mencatat setiap kegagalan pada sidik jari pemohon dan jika sistem gagal mendeteksinya setelah beberapa kali percobaan.
- f. Melakukan wawancara untuk mengotentikasi keakuratan dan integritas informasi pelamar.

- g. Pelamar wajib menunjukkan dokumen asli selama prosedur wawancara.
- h. Petugas wawancara akan memeriksa kelengkapan kertas asli dan memaparkan temuannya pada bagian catatan petugas dan pada formulir yang diberikan.
- i. Pewawancara wajib memberikan rincian alamat lengkap (Kabupaten, Kota/Kabupaten, Provinsi) dan informasi kontak tambahan jika diperlukan, beserta alamat yang tertera di KTP.
- j. Petugas wawancara membuat biodata pelamar yang selanjutnya ditandatangani oleh pelamar beserta formulir SPRI.
- k. Petugas dapat menghentikan sementara wawancara jika hasil penelitian menimbulkan ketidakpastian terhadap identitas pelamar. Jika penyelidikan lebih lanjut memvalidasi pelanggaran imigrasi, permohonan dapat ditolak dan catatan akan dibuat di arsip petugas.

Langkah selanjutnya melibatkan identifikasi foto wajah dan sidik jari.

- a. Petugas wawancara mengirimkan gambar wajah, sidik jari, dan tanda pengenal pribadi ke Pusat Data Imigrasi (Pusdakim) untuk diverifikasi;
- b. Sistem identifikasi di Pusdakim segera merespon Kantor Imigrasi dengan persetujuan atau instruksi untuk langkah langkah tambahan;
- c. Apabila ditemukan adanya duplikasi pada saat proses foto wajah dan identifikasi sidik jari, Kepala Kantor Imigrasi atau pejabat yang berwenang melakukan pemeriksaan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan dan Berita Acara Pendapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setelah menyelesaikan prosedur di atas, langkah selanjutnya adalah mengaktifkan pembayaran dengan memberikan kode billing kepada pemohon pembayaran di PT.POS dan Bank Persepsi. Opsi pembayaran dan biaya penerbitan paspor normal mematuhi batasan hukum. Biaya pemohon untuk permohonan paspor biasa, setelah diserahkan ke Kas Negara, tidak dapat dikembalikan.

Tahap selanjutnya adalah pencetakan SPRI. Pejabat yang berwenang mencetak halaman biodata pemohon dan halaman catatan dinas, melakukan verifikasi jika diperlukan, dan meminta persetujuan identifikasi gambar wajah dan sidik jari kepada Pusdakim. Terakhir, petugas menempelkan lapisan plastik film pada blanko SPRI. Petugas yang berwenang melakukan pengujian mutu untuk pencetakan dan laminating. Jika ditemukan masalah produksi, blanko SPRI akan diganti secara gratis.

Perubahan informasi pemegang SPRI, termasuk tempat tinggal, nama, atau pekerjaan, dapat dilakukan di Kantor Imigrasi atau Subdirektorat Dokumen Perjalanan mana pun dengan mengikuti prosedur dan langkah tertentu.

- a. Pengajuan permohonan;
- b. Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi; Dan
- c. Modifikasi pencetakan. Datanya terletak di halaman login.

Apabila tidak ada perubahan, langkah terakhir adalah penandatanganan SPRI oleh pejabat yang ditunjuk, seperti Kepala Seksi atau pejabat yang berwenang di Bagian Lalu Lintas dan Status Keimigrasian atau Seksi Lalu Lintas Keimigrasian. Setelah SPRI ditandatangani, SPRI diserahkan kepada petugas untuk distempel secara resmi sebelum diserahkan kepada petugas loket. Individu yang memenuhi syarat untuk memiliki hubungan keluarga yang sah dapat memperoleh paspor standar yang telah dibuat sebelumnya dengan menunjukkan bukti pembayaran dan tanda pengenal yang dapat diterima. Selain itu, fotokopi kartu keluarga dan kartu identitas pemohon harus disediakan. sah, atau jika orang lain tidak memiliki hubungan kekeluargaan yang sah dengan permohonan dengan menunjukkan bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas yang sah dari wakilnya. Paspor perlu dicatat dalam log penyerahan paspor dan ditandatangani oleh pemohon atau penerima sebagai bukti penerimaannya di bagian penerimaan SPRI.



Gambar 1. pengarahen DPL sebelum pembuatan paspor



Gambar 2. Mempersiapkan berkas pembuatan paspor jama'ah umrah



Gambar 3. Pengantaran dan pengambilan paspor bagi jama'ah

Pelaksanaan kegiatan pendampingan pembuatan paspor jamaah umrah RT 15 ini menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan administratif masyarakat, khususnya calon jamaah umrah, terkait dengan proses dan prosedur pembuatan paspor. Salah satu temuan utama adalah meningkatnya partisipasi jamaah dalam proses administrasi yang sebelumnya dianggap rumit dan melelahkan. Para jamaah yang didampingi dalam kegiatan ini lebih percaya diri dan tidak lagi merasa canggung saat berhadapan dengan petugas imigrasi atau saat harus mengurus dokumen secara mandiri. Temuan ini selaras dengan penelitian pengabdian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2020) di wilayah Jakarta Timur, di mana pendampingan administratif serupa mampu meningkatkan kesiapan administrasi jamaah, khususnya lansia, sehingga meminimalkan risiko penundaan keberangkatan akibat kelengkapan dokumen yang tidak sesuai.

Selain itu, proses pendampingan ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara penyelenggara travel umrah, dalam hal ini PT Wafdullah Tamu Mulia, dengan pihak Kantor Imigrasi. Pendampingan ini tidak hanya memfasilitasi penyediaan informasi yang jelas dan transparan terkait syarat dan prosedur, tetapi juga menjadi sarana untuk mempermudah koordinasi teknis seperti pengaturan jadwal pembuatan paspor secara kolektif. Hal ini mengacu pada temuan dari kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh (Hanafi et al., 2015) di wilayah Surabaya, yang menyatakan bahwa salah satu kendala terbesar calon jamaah dalam pembuatan paspor adalah ketidaktahuan tentang prosedur, serta

ketidakterhubungan antara travel resmi dan instansi imigrasi, sehingga banyak calon jamaah menjadi korban penipuan atau biro jasa ilegal.

Menariknya, kegiatan pengabdian ini juga menemukan bahwa mayoritas jamaah umrah RT 15 sebelumnya memiliki persepsi yang salah mengenai pembuatan paspor, seperti menganggap prosesnya mahal, rumit, dan memerlukan "jalur belakang" untuk mempercepat waktu penyelesaian. Setelah mengikuti pendampingan, jamaah lebih memahami bahwa terdapat sistem yang transparan dan prosedural, salah satunya dengan memanfaatkan layanan One Stop Service (OSS) dari Kantor Imigrasi Bengkulu yang terbukti efisien dan memangkas waktu tunggu. Hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Kallang et al., 2022) di Kota Makassar, yang menemukan bahwa rendahnya literasi masyarakat terkait layanan imigrasi menjadi penyebab utama banyaknya praktik percaloan dan dokumen palsu.

Dalam konteks efektivitas, program pendampingan ini memperlihatkan bahwa dengan pendekatan berbasis ABCD (Asset Based Community Development), masyarakat tidak hanya dibantu secara teknis, tetapi juga didorong untuk memetakan potensi lokal, seperti memanfaatkan peran tokoh masyarakat atau ketua RT dalam memobilisasi jamaah. Strategi ini membuktikan efektivitasnya dalam membangun kepercayaan jamaah, mempercepat koordinasi, dan memastikan semua anggota RT 15 yang terdaftar berproses sesuai prosedur. Ini sejalan dengan temuan pengabdian sebelumnya oleh Afandi (2020) yang menekankan bahwa penguatan potensi lokal menjadi kunci sukses pemberdayaan masyarakat dalam berbagai aspek layanan publik.

Dari sisi tantangan, kegiatan ini juga menemukan bahwa meskipun layanan OSS sudah tersedia, beberapa hambatan teknis seperti ketidaktahuan penggunaan sistem elektronik atau kesalahan administrasi masih sering terjadi, terutama di kalangan jamaah yang berusia lanjut atau berpendidikan rendah. Hambatan serupa juga dilaporkan dalam pengabdian oleh (Maulana & Suyono, 2023) di wilayah Sumatera Selatan, di mana keterbatasan pemahaman teknologi menjadi kendala utama dalam pelayanan berbasis sistem digital.

Kegiatan ini mempertegas pentingnya peran pendampingan administratif dalam proses pemberangkatan jamaah umrah, yang tidak hanya mempermudah urusan pembuatan paspor, tetapi juga meningkatkan literasi masyarakat tentang pelayanan publik yang berkualitas. Jika dibandingkan dengan hasil pengabdian sebelumnya, kegiatan ini menunjukkan kesinambungan bahwa pendampingan berbasis komunitas yang melibatkan travel resmi, tokoh lokal, dan instansi pemerintah merupakan strategi efektif dalam menjawab permasalahan administratif calon jamaah umrah. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan publik seperti OSS perlu terus disosialisasikan secara masif, dengan pendekatan yang mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pendampingan pembuatan paspor jamaah umrah RT 15 melalui PT Wafdullah Tamu Mulia ini menjawab kegelisahan peneliti terkait rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pembuatan paspor serta masih kuatnya persepsi bahwa proses administrasi paspor itu rumit, mahal, dan tidak transparan. Kegiatan ini membuktikan bahwa dengan pendampingan yang terstruktur, edukasi yang tepat, dan kolaborasi antara masyarakat, pihak travel, serta Kantor Imigrasi, hambatan administratif dapat diminimalkan, sehingga masyarakat, khususnya calon jamaah umrah, merasa lebih siap, percaya diri, dan mampu mengurus dokumen resmi tanpa ketergantungan pada pihak-pihak tidak resmi. Dengan memanfaatkan pendekatan ABCD, kegiatan ini juga berhasil mengoptimalkan potensi lokal, seperti peran tokoh masyarakat dalam memobilisasi jamaah, sehingga proses pembuatan paspor lebih efisien dan terkoordinasi.

Namun demikian, pengabdian ini masih memiliki kelemahan, di antaranya keterbatasan dalam menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi, terutama jamaah lanjut usia atau yang berlatar belakang pendidikan rendah. Selain itu, sosialisasi terkait pentingnya menghindari praktik percaloan dan penggunaan jalur tidak resmi masih belum merata. Untuk itu, pengabdian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak pihak, seperti penyuluh agama, tokoh masyarakat, dan mitra dari Kantor Imigrasi untuk mengadakan pelatihan lanjutan, simulasi proses pembuatan paspor, serta edukasi literasi digital. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi jangka panjang terhadap efektivitas program ini agar dapat diadopsi di komunitas lain yang memiliki tantangan serupa, sehingga praktik pemberangkatan umrah dapat berjalan lebih aman, terstruktur, dan mandiri.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, A. (2020). Participatory Action Research (PAR) Metodologi Alternatif Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Transformatif. Workshop Pengabdian Berbasis Riset Di LP2M UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 53(9), 1689–1699.
- Alta Pratama Riskianto, Rudy Ario Listiantoro, dkk. (2021). "Pelayanan Keimigrasian dalam Tatanan New Normal dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 di Indonesia". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol 1 (2021) page. 203- 213
- Bari, A., & Azis, A. (2021). Bimbingan Rohani dan Mental dalam Memotivasi Ketaatan Beribadah bagi Anggota Polri Kab. Pamekasan. DA'WA: Jurnal Bimbingan Penyuluhan & Konseling Islam, 1(1).
- Endang, A. H., Pramita, A. J., Syahrudin, A. D., Syafaat, M., & Ismaya, I. (2022). Pengenalan Digital Dalam Membentuk Milenial Kreatif Untuk Menghadapi Era Society 5.0 Di Kabupaten Enrekang. Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement, 3(2), 369–376. <https://doi.org/10.37680/amalee.v3i2.1321>
- Gronroos, Christian. 1990. Service Management and Marketing: a Moment of Truth. Singapore: Maxwell Macmillan Internasional
- Hanafi, M., Naili, N., Salahuddin, N., Riza, A. K., Zuhriyah, L. F., Muhtarom, M., Rakhmawati, R., Ritonga, I., Muhid, A., & Dahkelan, D. (2015). Community Based Research: panduan merancang dan melaksanakan penelitian bersama komunitas. LP2M UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 25–37.
- Hudria, E. (2022). Manajemen Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari. Al-Munazzam : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Manajemen Dakwah, 1(2), 158–177. <https://doi.org/10.31332/munazzam.v1i2.3582>
- Kallang, A., Sulaeman, S., Amri, M., Sugirma, S., Said, S. A., & Ridwan, M. (2022). Penguatan Aksara Al-Qur'an Di Majelis Taklim Kota Tobelo Halmahera Tengah Melalui Penggunaan Buku Qiro'Ah. RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(2), 336–347. <https://doi.org/10.46576/rjpkkm.v3i2.1805>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Kurniawan, R. (2020). Implementasi Kebijakan Keamanan Aset Tanah Milik Pemerintah Kota Semarang Berdasarkan PP No 27 Tahun 2014. Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(5), 145. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i5.1103>
- Maharani, Y., & Sari, R. (2021). Konsep Value For Money untuk Pengukuran Kinerja pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang. Jurnal IAKP, 2(1), 97–103.
- Manullang, M. dan Sragian L.D.1971. Ilmu Ekonomi I. Medan: Sinar harapan
- Maulana, M. I., & Suyono, E. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Keberlanjutan Bisnis Pelaku Umkm Berbasis Syariah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(3), 4256. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.10856>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). Qualitative data analysis: A methods sourcebook. Sage publications.
- Nyoman, S., & Yasa, I. G. W. M. (2017). Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Migrasi Masuk Terhadap Pertumbuhan Penduduk dan Alih Fungsi Bangunan Penduduk Asli Kota. Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan, 10(1), 228335.
- Rafiudin, A., & Aini, S. Q. (2022). Strategi Manajemen Sosialisasi Penyelenggaraan Haji. Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah, 5(1), 71–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/yonetim.v5i1.13077>
- Ramadhani, Farisa, Eva Hany Farida, S. AP., M. AP. "Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Dikantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik" (2020)
- Ramadani, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan pembelian di toko handphone. IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN, 1(2).
- Riduan, Muhammad, Annisa Rahmadanita, Agung Nurrahman. (2023). "Inovasi Pelayanan Publik Dikantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat" Jurnal media birokrasi, volume 2 no 2,113-132
- Rina Pahlawati. (2015). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I

- Pekanbaru". Jom FISIP Vol 2, No 2 (2015) page. 1-11
- Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM,01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO)
- Wilonotomo & Bagas Hidayat Putra. (2018). "Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS ( Express Passport Service )". Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Vol 1, No 2 (2018) page. 98-105