



MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI KANWIL KEMENAG KABUPATEN MANDAILING NATAL

Ahmad Jasa

ahmadjasahasibuanjasa@gmail.com

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Nanang Arianto

nanangarianto@stain-madina.ac.id

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Susanti Hasibuan

Salsabilacey@gmail.com

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Alamat: Jl. Prof. Dr. Andi Hakim Nst Komplek Stain, Pidoli Lombang, Kec. Panyabungan,
Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22977

Korespondensi penulis: *ahmadjasahasibuanjasa@gmail.com*

Abstrak. *The main problem of this research is how is the management of services for Hajj pilgrims (Study at the Ministry of Religion of Mandailing Natal Regency)? The main problem is then broken down into several sub-problems or research questions, namely: 1) How is the management of services for Hajj pilgrims at the Mandailing Natal Regency Ministry of Religion office? 2) What are the supporting and inhibiting factors in the service of Hajj pilgrims at the Mandailing Natal Regency Ministry of Religion Office? This type of research is qualitative research with the research approach used being: Management and psychology. The data sources obtained in this research are the Head of the Hajj Organizing Section, Hajj Organizing Section Staff, and Hajj pilgrims. Furthermore, the data collection methods required in this research, the author uses interviews and documentation methods. Then, data processing and analysis techniques are carried out through three stages, namely: observation, comparative analysis, and drawing conclusions.*

Kata Kunci: *management; service; Hajj pilgrims*

Abstrak. *Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan jama'ah haji (Studi Pada Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal)? pokok masalah tersebut selanjutnya di-breakdown kedalam beberapa sub masalah atau pertanyaan penelitian, yaitu: 1) Bagaimana manajemen pelayanan jama'ah haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal? 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat di dalam pelayanan jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal? Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah: Manajemen dan psikologi adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji, Staf Seksi Penyelenggaraan Haji, dan jama'ah haji. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Lalu, tehnik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yaitu: observasi, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan.*

Keywords: *manajemen; pelayanan; jama'ah haji*

PENDAHULUAN

Haji merupakan salah satu dari rukun Islam. Rukun Islam ada lima yaitu syahadat, salat, puasa, zakat, dan pergi haji jika mampu. Haji merupakan ibadah yang istimewa karena haji adalah ibadah *jismiyah* (fisik) dan *maliyah* (harta). Salat, puasa merupakan ibadah *jasmiyah* dan zakat adalah ibadah *maliyah*. Haji adalah ibadah yang mencakup keduanya, yaitu *jasmiyah* dan *maliyah*, yakni seseorang yang mengorbankan raga dan harta bendanya karena dia harus menempuh perjalanan yang membutuhkan biaya yang cukup banyak (pembekalan). Ibadah haji adalah ibadah yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istito'ah* (mampu). Ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah QS.Ali-Imran/3:97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ه وََمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahnya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim barang siapa memasukinya (Baitullahitu) menjadipastikanlah Dia mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan keBaitullah .barang siapa mengingkari (kewajiban haji),maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Maksud dari ayat diatas adalah Allah swt mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah manakala mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Tetapi jika mereka tidak mau, maka itu adalah sikap kufur bahwasannya haji merupakan ibadah yang wajib dikerjakan bagi setiap muslim yang ada di dunia.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan usaha yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu yang dianggap salah satu faktor terpenting untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan program pelayanannya.pelayanan adalah pemberian dasar hak warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya ditentukan dengan Undang-Undang. (Hayat, 2017)

Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah aktivitas yang diberikan kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Pelayanan ini bertujuan untuk memahami proses pendaftaran haji dan jenis layanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara haji tujuannya adalah agar petugas dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh calon jamaah haji atau masyarakat melalui pelayanan yang baik dari seksi penyelenggara haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

Akan tetapi di wilayah Kabupaten Mandailing Natal pelayanan jama'ah haji masih kurang terkoordinir dengan baik, sehingga menimbulkan efek dalam penyelenggaraan haji yang memicu kurangnya kepuasan dan nilai spritual jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dengan demikian, Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal perlu mengevaluasi manajemen pelayanan haji dan memberikan solusi dari hambatan-hambatan tersebut agar dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berpendapat perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen pelayanan haji Di Kanwil Kemenag Kabupaten Mandailing Natal”. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan suatu pokok permasalahan yakni: Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal) dan kemudian menyajikan sub permasalahan

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *management* yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai upaya mengatur untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan. Dalam kegiatan mengatur ini mungkin akan timbul beberapa masalah. Siapa yang mengantar maka harus mengatur, mengapa harus diatur, dan apa tujuan dari kegiatan pengaturan tersebut. Manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai *“the process of working with and through others to efficiently accomplish organizational goals”*. Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan di berbagai sumber daya (personal maupun material) dengan kata lain proses itu terdapat kegiatan orang-orang dan fasilitas agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien (Burhanuddin Yusuf, 2015).

B. Tujuan Manajemen

Sel bagaimanapun diketahui bahwa manajemen merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi maupun dalam suatu lembaga terutama dalam lembaga dakwah dan pendidikan. Manajemen merupakan hal yang vital dalam suatu organisasi. Tujuan dari diberlakukannya proses manajemen di dalam sebuah organisasi antara lain:

1. Menjalankan dan mengevaluasi strategi yang telah direncanakan agar dapat berjalan secara efektif.
2. Melakukan pembinaan kembali terhadap implementasi fungsi manajemen serta kinerja para anggota dalam melaksanakan tugasnya.
3. Mempertahankan strategi pelaksanaan fungsi manajemen agar agar tetap mencapai target jika dalam pelaksanaannya terdapat tantangan-tantangan tertentu. Melakukan pembinaan kembali terhadap kelengkapan, kelayakan, serta ancaman pada organisasi.
4. Merancang inovasi yang dapat meningkatkan kreatifitas kinerja para anggota yang juga berimplikasi pada tercapainya tujuan dan sasaran organisasi (Elrniel Tisnawati Sulel, 2005).

C. Unsur-unsur Manajemen

Gelorgel R. Terry mengemukakan bahwa unsur dasar (*basic elements*) merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam manajemen unsur-unsur manajemen tersebut biasanya dikenal dengan “6 M di dalam manajemen” (*The Six M's in Management*). Berikut adalah uraian singkat mengenai enam unsur manajemen tersebut

1. Man

Man (manusia, orang-orang, tenaga kerja) merupakan tenaga kerja ini meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya itu.

2. Money

Money (uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan) uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan

3. *Machine*

Machine (mesin atau alat-alat yang diperlukan untuk mencapai tujuan). Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan (Erni Tisnawati Sule, 2005)

4. *Methods*

Methods (metode atau cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan). *Methods* adalah cara untuk melaksanakan mn pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, makanya *Methods* ini sangt diperlukan karena menentukan hasil kerja seseorang.

5. *Materials*

Materials (bahan atau perlengkapan) manusia tanpa *Materials* atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, sehingga unsur *Materials* dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

6. *Market*

Market (pasar untuk menjual barang yang dihasilkan) bagi suatu perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan sangat penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri (Erni Tisnawati Sule, 2005).

D. Fungsi-fungsi Manajemen

Setelah kita mengetahui dari tujuan dan unsur manajemen yaitu mengetahui kemana arah yang dituju dalam suatu organisasi maupun dalam suatu lembaga, selanjutnya adalah fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaanya.

E. Tinjauan Tentang Pelayanan haji

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pada pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Menurut Philip Kotler pelayanan didefinisikan sebagai berikut: “ pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

2. Pengertian Haji

Haji berasal dari kata Al-Hajj yang artinya tujuan, dan orang arab mengartikannya dengan setiap berpergian menuju tempat yang dimuliakan dengan *Hajjan*, kemudian artinya di khususkan oleh syariat yaitu menuju Ka'bah untuk menjalankan ibadah haji. Oleh karna itu dikatakan bahwa haji adalah pergi menuju Mekah untuk menjalankan manasik haji pada tempat-tempatnya. Pengertian haji menurut syariat adalah pergi menuju Al-Bait Al-Haram untuk mengerjakan ibadah yang khusus pada waktu yang khusus pula (Chunaini Shaleh, 2009).

F. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu hubungan atau kaitannya antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Berhaji merupakan dambaan setiap orang yang mengaku beragama Islam. Setiap musim haji tiba berdatangan kaum muslim dari penjuru Negeri ke Baitullah untuk menunaikan ibadah haji. Mereka bertemu dan berkumpul menjadi suatu ikatan yang lebih kokoh dan kuat yaitu ukhuwah Islamiyah. Tidak ada kaya maupun miskin, pejabat atau rakyat biasa semuanya sama di hadapan Tuhan. Tujuan dan niat mereka sama yaitu ingin menunaikan rukun Islam yang ke-5. Sesungguhnya haji adalah wajib sekali seumur hidup atas setiap muslim yang mampu yakni memiliki bekal, sehat jasmani dan rohani, adanya biaya bagi keluarga yang ditinggalkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dari skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif ini adalah penelitian yang merupakan penemuan-penemuan yang tidak bisa dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran) karna hal ini disebabkan penerapan metode penelitin kualitatif, karna penelitian kualitatif bisa menangkap kejadian-kejadian yang utuh sehingga metode ini tepat untuk menggali data yang di harapkan dan kevalidan data dapat di peroleh karena metode ini ada teknik pemeriksaan keabsahan data. Penelitian kualitatif ini menunjuk kepada penelitian tentang masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan kekerabatan. Metode penelitian kualitatif menekankan pada metode penelitian observasi di lapangan dan datanya dianalisa dengan cara non statistik.

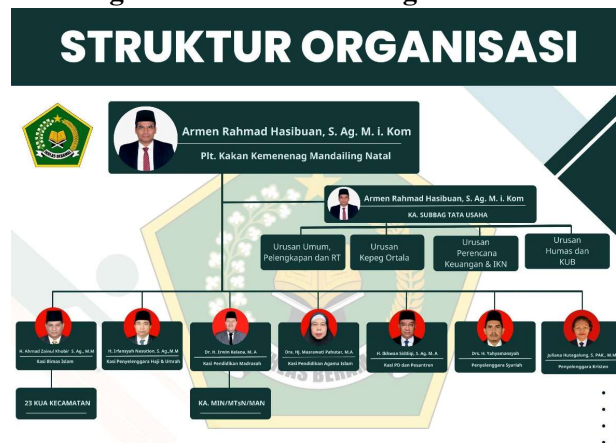
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan jama'ah Haji Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementrian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal didirikan berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 1998, yang diterbitkan pada 23 November 1998, dan untuk melengkapi stakeholder di Mandailing Natal, dikeluarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2000. Kantor ini awalnya berlokasi di rumah warga di Desa Saba Padang, Pidoli Dolok, selama tahun 2000-2001, dipimpin oleh Drs. H. Bulkhari Muslim Nasution. Pada tahun 2001, kantor ini berpindah ke kompleks perkantoran Bupati Lama di Kelurahan Dalan Lidang, Panyabulangan, dengan pemimpin yang sama. Kemudian, pada tahun 2003, lokasi kantor kembali berpindah ke kompleks perkantoran Payaloting Panyabulangan, tetap dipimpin oleh Drs. H. Bulkhari Muslim Nasution. Sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 yang mengubah nama Departemen Agama menjadi Kementerian Agama, kantor ini berganti nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal dengan Drs. Mulksin Batulbara, M.Pd sebagai kepala kantor sejak tahun 2010 hingga sekarang.

Tabel 1.1
Struktur Organisasi Kementrian Agama Kab. Madina



Adapun tugas Kantor Kementrian Agama adalah:

Kementrian agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam menjalankan tugasnya, kementrian agama menjalankan fungsi:

- a. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat islam, penyelenggara haji dan pendidikan agama dan keagamaan.
- b. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberuan dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan kementerian agama.
- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab kementerian agama.
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan kementerian agama.
- e. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan kementerian agama di daerah.
- f. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.
- g. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan.
- h. Pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal.
- i. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan kementerian agama.

Visi Kantor Kementerian Agama:

Kementerian Agama yang professional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

Misi :

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan ummat beragama pemahaman.
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata.
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.
- e. Mewujudkan produktivitas dan daya saing pendidikan.
- f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Kondisi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

- a. Keadaan Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Kepala Seksi Pendidikan Madrasah : Erwin Kelana Nasution, S.Pd, M.A

Analisis Data PTK : Abdul Muis

Analisis Kependidikan : Lili Suriati, S.Pd.I

Pramubakti : Sapridah Juliani Pulungan, S.Pd

: Saddam Husein, S.Pd

b. Kondisi Kantor Kementerian Agama Kab. Madina

Letak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal terletak di wilayah perkantoran Payaloting Kabupaten Mandailing Natal. Kantor Kementerian Agama ini bersebelahan dengan kantor Badan Pertahanan Nasional. Kantor Kementerian Agama ini terbagi menjadi beberapa seksi bagian yaitu:

- 1) Sub Bagian Tata Usaha
- 2) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- 3) Seksi Pendidikan Agama Islam
- 4) Seksi Haji dan Umrah
- 5) Seksi Pendidikan Madrasah
- 6) Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- 7) Seksi Pendidikan Pondok Pesantren
- 8) Seksi Penyelenggara Kristen

c. Keadaan Sarana dan Prasarana

Bangunan fisik menjadi salah satu factor terpenting dalam sebuah lembaga/instansi. Wilayah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal merupakan Kawasan yang cukup luas dan sejuk sehingga dapat menambah kenyamanan dan semangat para staf, pegawai, ataupun karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kantor Kementerian Agama memuat beberapa ruang yaitu; ruang utama (setjend), ruang Seksi Pendidikan Agama Islam, ruang Seksi Penyiaran Haji, ruang POKJAWAS, ruang Seksi Pendidikan Madrasah, ruang Seksi Bimas Islam, ruang Seksi Pendidikan Pondok Pesantren, ruang Penyelenggara Zakat dan Wakaf, ruang Penyelenggara Kristen, Gedung aula, Mushalla Al-Ikhlas, dan halaman kantor.

d. Kondisi Seksi Penyelenggara Haji

Seksi Penyelenggara Haji (PH) adalah salah satu seksi di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal. PH adalah seksi penyelenggara yang tidak hanya memiliki posisi dalam administrasi saja, namun juga dalam hal pelayanan masyarakat terkait Haji. Pelayanan yang masuk pada bagian PH dimulai dari Pendaftaran Haji hingga Keberangkatan. PH juga melayani di bagian Pelimpahan dan Pembatalan Haji.

e. Keadaan Sarana dan Prasarana

Dalam hal administrasi dan pelayanan masyarakat, Penyelenggara Haji di tuntut untuk memiliki Sarana dan Prasarana yang memadai. PH Mandailing Natal sendiri memiliki sarana dan prasarana sendiri yang cukup memadai. Berikut ini akan ditampilkan daftar barang-barang yang ada di Penyelenggara Haji dan sudah resmi sebagai barang milik Haji.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat didalam Proses Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Pendukung Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal dalam bimbingan manasik haji:

1. Kerjasama dengan Mitra: Kementerian Agama bekerja sama dengan KBIH, Dinas Kesehatan, pemerintah kabupaten/kota, dan kepolisian untuk meningkatkan pelayanan haji sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008.
2. Dana Tersedia: Terdapat dana yang dialokasikan dari anggaran pusat untuk mendukung kegiatan ini.
3. Peningkatan Jamaah: Jumlah calon jamaah haji meningkat setiap tahun (Wawancara dengan Bapak Irfansyah Nasution, S.Ag, M.M).

Penghambat Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal dalam bimbingan manasik haji:

1. Tumpang Tindih Tugas: Pembagian tugas yang tidak jelas menyebabkan kelemahan dalam pelaksanaan bimbingan.
2. Kebijakan Saudi: Pemotongan kuota haji sebesar 20% menyulitkan sosialisasi kepada jamaah.
3. Disiplin Jamaah: Banyak jamaah yang bekerja di sektor swasta, mengakibatkan kurangnya disiplin dalam mengikuti manasik haji.
4. Tingkat Pendidikan: Sebagian besar jamaah memiliki pendidikan rendah (SD), sehingga pemahaman tentang prosedur haji terbatas (Wawancara dengan Bapak Irfansyah Nasution, S.Ag, M.M).
5. Kondisi ini menyebabkan kurangnya kondisi yang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji (Dokumen Lapangan, Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal).

C. Tugas Dan Fungsi Petugas Dalam Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Adapun Tugas dan fungsi petugas dalam penyelenggaraan haji mencakup:

1. **Pelayanan Ibadah Haji:** Petugas bertanggung jawab memberikan bimbingan dan pendampingan langsung kepada jemaah selama ibadah haji.
2. **Pelayanan Pemanduan:** Membantu pemanduan jemaah dari keberangkatan hingga kepulangan.
3. **Pelayanan Pelatihan:** Memberikan pelatihan mengenai registrasi, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan untuk mempersiapkan jamaah.

4. **Pendampingan Jemaah:** Menjadi pendamping jemaah dengan memberikan bimbingan dan dukungan psikologis selama ibadah haji.
5. **Sistem Informasi Pengelolaan Haji:** Mengelola informasi terkait penyelenggaraan haji.
6. **Penilaian dan Pelaporan:** Melakukan penilaian dan pelaporan terkait bidang penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

D. Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti langsung. Menurut Bapak Irfansyah Nasution, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara juga mengikuti lima dimensi kualitas tersebut. Ibu Gongma Tua, seorang jemaah haji tahun 2024, menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara telah baik dan dilaksanakan dengan maksimal.

Dimensi pokok kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal telah sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Masyarakat semakin menuntut peningkatan kualitas layanan, termasuk dalam ibadah haji. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti langsung. Contohnya, keandalan pelayanan terlihat dari kecepatan, ketepatan, dan kepuasan konsumen.

Menurut Bapak Irfansyah Nasution, pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal sudah tepat waktu dan memuaskan. Ibu Gongma Tua juga mengakui bahwa pelayanan dimulai tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, misalnya pendaftaran ibadah haji dilakukan pada jam kerja Senin sampai Jumat, pukul 08:00 hingga 16:00 WIB di Pusat Pelayanan Haji Terpadu (PLHUT).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Julianti Rukmani, S.Sos di Kantor Kementerian Kabupaten Mandailing Natal keandalan pegawai dalam layanan pendaftaran haji: *"Kehandalan pegawai pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Pejabat yang mengurus pendaftaran haji harus mengetahui Peraturan Kementerian Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan mengetahui secara rinci petunjuk Pendaftaran Haji Reguler sebagaimana tertuang dalam SK tersebut. Dari keppdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016: petugas juga harus paham bahwa mereka telah melakukan pendataan dengan seluruh BPS BPIH mengenai jumlah pendaftar haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal."*

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwasannya dari segi keandalan pada Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal sudah bagus ini terbukti dari ketepatan waktu dalam pelayanan calon jemaah haji dan keandalan pegawai haji dalam melayani pendaftaran jemaah haji.

1. Daya Tanggap (Responsiveness):
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal merespon permasalahan calon jemaah haji dengan cepat, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Petugas PH di sana siap membantu dan menjawab pertanyaan dengan cepat dan cermat. Menurut Ibu Rudi Widiastuti, pelayanan responsif dan membantu calon jemaah haji.
2. Jaminan (Assurance):
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal memberikan jaminan kepada calon jemaah haji dengan pelayanan terjamin, ketersediaan porsi, dan keamanan operasional. Pak Yunus, seorang jemaah haji tahun 2024, menilai bahwa jaminan pelayanan di kantor tersebut terjamin dengan baik.
3. Kepedulian (Empathy):
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal peduli terhadap calon jemaah haji, memberikan perhatian individu dan memahami kebutuhan mereka. Ibu Gongmatua dan Pak Jamruddin, jemaah haji tahun 2024, merasakan pelayanan yang baik dan perhatian dari petugas dalam proses pendaftaran haji.
4. Bukti Langsung (Tangibles):
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal memiliki bukti langsung yang nyata, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pendaftaran yang maksimal, dan sarana komunikasi yang baik. Pak Gusnar Pulungan, jemaah haji tahun 2024, melihat penggunaan alat-alat dan fasilitas yang mendukung proses pendaftaran haji di kantor tersebut.

Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

1. Pelayanan administratif:
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal memberikan pelayanan administrasi yang optimal. Persyaratan pendaftaran haji termasuk setoran awal, surat keterangan sehat, fotokopi KTP/KIA, dan lainnya. Calon jemaah haji dapat mendaftar secara online melalui aplikasi haji pintar.
2. Penggabungan mahrom atau pendamping lansia:
Langkah-langkah penggabungan mahrom atau pendamping lansia yang pendaftarannya terpisah dilakukan dengan syarat seperti surat permohonan, foto copy dokumen yang diperlukan, dan pengajuan secara resmi.
3. Pelimpahan porsi karena wafat atau sakit permanen:
Persyaratan pelimpahan porsi terdiri dari surat kuasa, surat keterangan tanggung jawab, dan dokumen lain yang diperlukan untuk transfer nomor registrasi jemaah yang wafat atau sakit permanen.
4. Pembatalan haji:

Syarat pembatalan haji mencakup dokumen seperti KTP, KK, surat nikah, surat permohonan pembatalan, dan bukti setoran awal.

5. Pelayanan barang dan jasa:

Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal memberikan layanan administrasi dan jasa, bukan layanan barang fisik. Pelayanan ini mencakup berbagai jenis layanan yang terdapat di bagian PH.

6. Pelayanan jasa:

Pelayanan di bagian PH Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal mencakup semua jenis layanan yang disediakan di bagian tersebut. Calon jemaah haji dapat mengakses informasi terkait cara pendaftaran haji dan syarat-syarat melalui website dan media sosial kantor tersebut.

E. Analisis Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal

Berdasarkan teori dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang meliputi:

1. keandalan (*reliability*).
2. daya tanggap (*responsiveness*),
3. jaminan (*assurance*),
4. kepedulian (*emphaty*)
5. dan bukti langsung (*tangibles*) dalam pelayanan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal sudah dilaksanakan.

Apabila dilihat dari segi keandalan (*reliability*) sudah bagus ini terbukti dari ketepatan waktu dalam pelayanan calon jemaah haji dan keandalan petugas haji dalam melayani pendaftaran haji.

Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) belum dilaksanakan secara maksimal sesuai dimensi pokok pelayanan. Hal ini dibuktikan masih kurangnya pengedukasian dan panership, banyak calon jemaah haji yang masih belum paham atau mengerti setiap program yang ada di Kementerian Agama Mandailing Natal. Dari segi jaminan (*assurance*) sudah dilaksanakan dengan baik, jaminan yang diberikan pemberian pelayanan kepada calon jemaah haji, jaminan mendapat sejumlah porsi untuk calon jemaah haji dan menjamin keamanan dalam operasional pelayanan calon jemaah haji.

Dari segi kepedulian (*emphaty*) sudah dilaksanakan dengan maksimal, dalam pelayanan calon jemaah haji petugas yang menangani pendaftaran haji selalu memperhatikan calon jemaah haji Banyaknya calon jemaah haji yang belum memahami langkah-langkah dan syarat-syarat yang harus diikuti saat mendaftar haji, khususnya calon jemaah haji lansia yang mendaftar disini mendapat pelayanan yang sangat baik.

Dari segi bukti langsung (*tangibles*) sudah dilaksanakan dengan maksimal. Bukti langsung pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal dibuktikan dengan ruang tunggu dan fasilitas penunjang pendaftaran calon jemaah haji.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi maka proses pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal dapat digambarkan sebagai berikut:

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry tentang dimensi pokok kualitas pelayanan. Pelayanan calon jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Dimensi pokok kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti langsung (tangibles) sudah dilaksanakan. Akan tetapi, dari daya tanggap (responsiveness) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya pengedukasian, tempat yang kurang strategis, jaringan yang kurang bagus dan jangkaun tempat yang jauh, banyak calon jamaah haji yang masih belum paham atau mengerti serta mengeleuhkan tempat yang kurang strategis dan jangkaun tempat yang jauh yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama, K., & Bima, K. (2018). *NUR ANDRIANI (FILE minimizer)*
- Dimas, S. P. (2009). *Pelayanan Jamaah Haji*.
- Imam Saukani. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji*.
- Rohidi, R. (1992). *Analisis Data Kualitati*
- Achmad, Nidjam, dan Alatiief, Hana, Manajemen Haji. Jakarta: Mediacita, 2006.
- Ajeng, Tania, Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh. PT. Arminareka Perdana. Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, 2014.
- Assauri, Sofian, Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- A. Saleh, Chunaini, Penyelenggaraan Haji Era Reformasi. Tangerang: Pustaka Alvabet, 2008.
- Agama, Kementerian RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya. Semarang: Toha Putra, 1989.
- Azra, Azyumardi, Menteri-Menteri Agama RI Biografi, Sosial dan Politik. Jakarta: Pusat Pengkajian Islam dan Masyarakat, 1998.
- Direktorat Pelayanan Haji Luar Negri dan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Himpunan Peraturan Penyelenggaraan Haji di Arab Saudi 2017. Jakarta: Kemeneterian Agama Republik Indonesia, 2017

- Direktoat Pelayanan Haji Luar Negri, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kementerian Agama Republik Indonesia, Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2016.
- Damopoli, Mulyono, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. Makassar:Alauddin University Pers,2013.
- Dimas, Priyo, Sembodo, Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang 2009. Semarang: Institut Agama Islam Negri Walisongo, 2009.
- Hajar, Ibnu, Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji-umrah PT. Al-Bayan Permata Ujas 2014 Makassar: Universitas Islam Negri Alauddin Makassar,2014.
- Hamka. Pelajaran Agama Islam. Jakarta: Bulan Bintang, 1992.
- Hasan, M. Ali. Tuntunan Haji, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.
- Hamriani. Manajemen Dakwah. Makassar: Alauddin University pers, 2013.
- Kasmir, Etika Coustumer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Mahmuddin, Manajemen Dakwah .Makassar: Alauddin University pers, 2011