

Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

Arma Yana Hasibuan

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: armahasibuan392@gmail)

Mhd Bambang Yusuf

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: mhdmbanglubis@gmail.com)

Maria Ulfa Harahap

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: mariaulfahharahap2003@gmail.com)

Agus Salim Lubis

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: agussalim@uinsyahada.ac.id)

Abstract

The implementation of Hajj and Umrah is a national responsibility that not only serves as a form of worship but also reflects the nation's image on the international stage. Effective and efficient management is essential to ensure that these pilgrimages are carried out properly and in accordance with Islamic teachings. This study aims to describe the management of Hajj and Umrah services at the Ministry of Religious Affairs Office in Padangsidempuan City, as well as to identify challenges and improvement strategies. This research employs a qualitative descriptive approach, using direct observation and interviews with staff at the Hajj and Umrah Management Section. The findings show that the services—ranging from registration, religious guidance (manasik), travel documentation, transportation, to accommodation have been adequately carried out. However, issues remain, such as administrative complexity, data limitations for elderly pilgrims, and suboptimal digital services. To address these, the institution applies Islamic value-based service strategies, strengthens inter-agency coordination, and improves human resource quality. In conclusion, the management of Hajj and Umrah services in Padangsidempuan has been implemented well, although further innovation in service delivery and information systems is still needed.

Keywords: Hajj, Umrah, Service Management, Ministry of Religious Affairs

Abstrak

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan tanggung jawab nasional yang tidak hanya bernilai ibadah, tetapi juga mencerminkan citra bangsa di kancah

internasional. Manajemen pelayanan haji yang baik diperlukan agar pelaksanaan ibadah ini berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan syariat Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan, serta mengidentifikasi tantangan dan strategi peningkatannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf pelaksana di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan meliputi pendaftaran, bimbingan manasik, pengurusan dokumen perjalanan, transportasi, dan akomodasi telah berjalan cukup baik. Namun, masih ditemukan kendala seperti kompleksitas administrasi, keterbatasan data jemaah lanjut usia, serta belum optimalnya digitalisasi layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, instansi menerapkan strategi manajemen berbasis pelayanan Islami, penguatan koordinasi antar lembaga, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kesimpulannya, manajemen pelayanan haji dan umrah di Kota Padangsidimpuan telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih membutuhkan penguatan dalam aspek inovasi pelayanan dan sistem informasi.

Kata Kunci : Haji, Umrah, Manajemen Pelayanan, Kementerian Agama

A. PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, baik secara fisik, mental, maupun finansial. Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, menghadapi tantangan yang kompleks dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI, 2023), daftar tunggu (waiting list) haji di Indonesia telah mencapai lebih dari 5,2 juta orang, dengan masa tunggu rata-rata 17–20 tahun, bahkan di beberapa daerah tertentu dapat mencapai lebih dari 30 tahun. Hal ini menunjukkan tingginya minat masyarakat Indonesia terhadap pelaksanaan ibadah haji, sekaligus menegaskan pentingnya tata kelola yang profesional dalam pelayanan haji.

Seiring perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menekankan bahwa penyelenggaraan haji harus dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel dengan mengutamakan prinsip keadilan, nirlaba, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan jemaah. Selain itu,

pemerintah juga telah memperkuat sistem digital melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) yang menjadi instrumen penting dalam pengelolaan data calon jemaah haji.

Kota Padangsidempuan sebagai salah satu daerah di Provinsi Sumatera Utara juga menghadapi fenomena yang sama. Berdasarkan data Kementerian Agama Kota Padangsidempuan (2023), jumlah calon jemaah haji yang mendaftar terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini berdampak pada semakin panjangnya daftar tunggu, sehingga memerlukan manajemen pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, tantangan lain yang muncul adalah dominasi calon jemaah berusia lanjut, keterbatasan pemahaman digital, serta masih adanya kendala administratif seperti perbedaan data kependudukan dan dokumen perjalanan.

Di sisi lain, pandemi COVID-19 pada tahun 2020–2022 juga memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan haji dan umrah di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pemerintah Arab Saudi sempat menutup akses jemaah internasional, dan ketika dibuka kembali, berbagai regulasi kesehatan baru diberlakukan. Situasi ini menuntut adanya fleksibilitas manajemen pelayanan, khususnya dalam hal pemeriksaan kesehatan, vaksinasi, serta pemantauan kondisi jemaah sebelum keberangkatan.

Dengan demikian, penyelenggaraan haji bukan hanya persoalan ritual keagamaan, tetapi juga persoalan manajemen pelayanan publik yang kompleks. Manajemen pelayanan haji diharapkan dapat memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta berbasis nilai-nilai Islami seperti amanah, ikhlas, dan profesional. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan haji dan umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan, termasuk kendala yang dihadapi serta strategi peningkatan yang dilakukan

B. METODE PENELITIAN

Lembaga Kementrian Agama Kota Padangsidempuan adalah tempat untuk melakukan pekerjaan magang untuk memenuhi persyaratan kampus. Semua orang tahu bahwa Kantor Kementrian Agama Kota Padangsidempuan bertanggung

jawab untuk melaksanakan pekerjaan lembaga dari segi agama untuk menolong Presiden menjalankan lembaga nasional. Salah satu pekerjaan Departemen Agama Kota Padangsidempuan adalah mengembangkan, menetapkan, dan menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan pembelajaran agama dan keagamaan, haji dan umrah, serta pengajaran Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu.

Peneliti melaksanakan website di bagian pelaksanaan Haji dan Umroh, khususnya administrasi penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kota Padangsidempuan. Dengan administrasi haji yang bagus dan baik, penulis berharap bisa menghasilkan donasi yang akan meningkatkan kualitas pelayanan haji secara menyeluruh. Untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan ibadah haji tidaklah tugas yang mudah karena mencakup berbagai masalah yang kompleks dan kondisi lingkungan. Dengan cara yang sama, Kantor Departemen Agama Kota Padangsidempuan menghadapi berbagai situasi meskipun telah menerapkan beberapa strategi untuk melayani penyelenggaraan ibadah haji. Kartu Keluarga (KK) dengan berkas penyokong peserta jemaah berupa amanat kawin, Ijazah, atau Akta Kelahiran, hingga membuat proses pencetakan paspor jemaah menjadi sulit. Selanjutnya, peserta jemaah haji lansia harus membuat berkas penyokong terlebih dahulu sesuai dengan persyaratan registrasi haji, karena mereka tidak memilikinya. Sebaliknya, proses pengurusan atau pembuatan membutuhkan waktu yang lama dan tidak dapat di selesaikan karena melibatkan banyak lembaga pemerintahan.

C. PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen adalah proses yang menggabungkan seni dan metode untuk mengatur rancangan, menerapkan rancangan, menyelaraskan serta menyiapkan kegiatan penyelenggaraan untuk mencapai arah penyelenggaraan. Pelayanan administrasi merupakan perancangan, pengelolaan, penyusunan, dan penjagaan sebuah perkumpulan untuk menyerahkan fasilitas terhadap jemaah haji secara efisien dan efektif untuk mendapatkan arah organisasi. kebalikannya, administrasi penyelenggaraan ibadah haji dapat didefinisikan sebagai semua tindakan yang

dilakukan untuk memperbaiki keahlian dalam mencukupi keperluan jemaah haji, yang memiliki kekuasaan dasar atas perlengkapan, pelayanan, dan penyelenggaraa perkantoran yang diberikan oleh lembaga Asistensi haji di Indonesia. Pemerintah, yaitu departemen Agama, bertanggung jawab untuk mengelola pelayanan ibadah haji, baik di tingkat pusat maupun daerah.¹ Kementerian Agama kota Padangsidempuan menyelenggarakan pelayanan ibadah haji mulai dari:

1. Pendaftaran

Lembaga instansi Agama Kabupaten atau Kota lokasi jemaah tinggal dibuka setiap waktu kerja. Proses biasa untuk mendaftar haji adalah sebagai berikut: Pertama, peserta jemaah haji membuat simpanan haji dan melaksanakan pemberian pertama sebesar Rp. 25.000,00 untuk Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di bank berlandaskan syariah dengan memberi KTP yang masih aktif. Selanjutnya, calon jemaah haji akan menerima novel simpanan dan tanda pemberian pertama BPIH, yang mencantumkan angka validasi yang di paraf dan distempel oleh bank. Dengan persyaratan memenuhi yang ditetapkan, peserta jemaah haji melaksanakan registrasi haji di intansi Departemen Agama Kabupaten/Kota.²

Syarat pendaftaran calon jemaah haji yaitu seperti nomor validasi, Fotocopy kartu keluarga dan fotocopy kartu tanda penduduk. Untuk membuat jemaah haji yang berdikari (dapat melaksanakan ibadah haji secara bebas tanpa bergantung pada instansi) adalah tanggung jawab pemerintah dan kelompok bimbingan , seperti PHU. Bimbingan manasik dilakukan di KUA enam kali sebelum pergi, di kementerian agama dua kali berkesinambungan, dan di KBIH minimal lima belas kali dalam satu tahun. Di kemetrian agama Kota Padangsidempuan, program pembelajaran rebana dilaksanakan setiap tahun dimulai dari penentuan kuota.³

¹ Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: encana Prenadamedia Group, 2005), hlm. .8

² Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm. 1.

³ <https://kbbi.web.id/layan>

Penyajian berkas sebelum kepergian mencakup semua dokumen, sejak dari paspor dan berkas pembayaran hingga berkas visa, yang diperlukan untuk pergi dan kembali. penyajian kemenag untuk keperluan haji misalnya gelang pertanda, tas, dan pakaian bekerja sama dengan pihak lain. Misalnya, pembeli bekerja sama dengan maskapai penerbangan dan seragam bekerja sama dengan bank. Pelayanan transportasi dari keberangkatan hingga pulang terdiri dari tanggung jawab pemerintah daerah untuk transportasi dari daerah ke embar kasih Surabaya, maskapai untuk transportasi dari bandara ke rumah, dan kedubes Arab Saudi untuk transportasi dari daerah ke rumah. Jamaah haji dijamin aman dan nyaman dengan layanan kesehatan, ibadah, dan perlindungan pemerintah. Pemerintah akan membayar asuransi haji jika cuti. Di sana, ada petugas yang disebut "Linjam" yang bertanggung jawab untuk melindungi jamaah haji jika mereka hilang, tersesat, atau meninggal.⁴

Pelayanan dan Ruang Lingkupnya

Secara simpel dalam makna konsep pelayanan berarti membicarakan tentang metode yang dicoba buat membagikan servis ataupun jasa kepada orang yang memerlukan. Bagi Gronroos, pelayanan merupakan sesuatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang bertabiat tidak kasat mata(tidak bisa diraba) yang terjalin selaku akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal- hal lain yang disediakan oleh industri pemberi layanan yang dimaksudkan buat membongkar kasus konsumen ataupun pelanggan.⁵

Bentuk- bentuk pelayanan ada tiga, yaitu:

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan merupakan pelayanan yang dicoba dengan memakai perkata secara langsung, yang digunakan buat membagikan uraian ataupun penjelasan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dicoba oleh petugas bidang ikatan warga, bidang layanan data serta bidang- bidang lain yang

⁴ Andi Intan Cahyani, 'Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia.', *El-Iqtishady*, 1.2 (2019), hlm.40.

⁵ Al Fahmi Fikri, Faiz, 'Perspektif Hukum Islam Dan Sejarah Peradaban Islam (Studi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji)', 19.2 (2021), hlm. 82-83.

tugasnya memberika uraian ataupun penjelasan kepada siapapun yang membutuhkan. Syarat- syarat yang wajib dipadati buat pelakon pelayanan merupakan: Menguasai benar masalah- masalah yang tercantum dalam tugasnya, Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. Menjaga etika berperilaku saat bekerja, Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.⁶

2. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan merupakan pelayanan dengan lewat tulisan. Pelayanan ini sangat berfungsi pada masa globalisasi semacam saat ini. Pada dasarnya pelayanan lewat tulisan lumayan efektif paling utama untuk pelayanan jarak jauh sebab aspek bayaran. Supaya pelayanan tulisan bisa memuaskan pihak yang dilayani, satu perihal yang butuh dicermati merupakan aspek kecepatan, baik dalam pengelolaan permasalahan ataupun dalam proses penyelesaian(pengetikan, penandatanganan serta pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas 2 kalangan. Awal, pelayanan berbentuk petunjuk, data serta yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berbentuk respon tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/ penyerahan serta pemberitahuan.⁷

3. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini membutuhkan aspek kemampuan serta keahlian petugas, sebab hendak sangat memastikan terhadap hasil perbuatan ataupun pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan yakni memperoleh pelayanan dalam wujud perbuatan ataupun hasil perbuatan, bukan hanya uraian serta kesanggupan secara lisan. Dalam perihal ini aspek kecepatan dalam pelayanan pengerjaan jadi idaman setia orang, diiringi dengan mutu hasil yang mencukupi.⁸

Administrasi dan Dokumen Perjalanan

⁶ Agus Saron Hidayat, Wahyu, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh Atau Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum.', *Jurnal Notarius*, 15.1 (2022), hlm. 291.

⁷ Idawati, 'Persoalan-Persoalan Kontemporer Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji', *Jurnal Warta*, 51.9 (2019).

⁸ Muahammad Noor, 'Haji Dan Umrah', *Jurnal Humaniora Dan Teknologi*, 4.1 (2018), hlm. 38.

Proses administrasi penyelenggaraan haji di Kota Padangsidimpuan dimulai dari pendaftaran melalui bank penerima setoran haji, dilanjutkan dengan pencatatan di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) yang dikelola oleh Kementerian Agama. Setiap calon jemaah wajib melengkapi dokumen berupa kartu identitas, akta kelahiran, paspor, serta rekomendasi kesehatan.⁹

Dalam praktiknya, administrasi ini menghadapi beberapa kendala. Pertama, sebagian calon jemaah khususnya lanjut usia sering kali memiliki dokumen yang tidak lengkap atau data kependudukan yang berbeda dengan sistem Dukcapil. Hal ini mengakibatkan proses input ke Siskohat menjadi lambat. Kedua, kemampuan digital calon jemaah yang rendah juga menyebabkan ketergantungan penuh pada petugas dalam pengisian data.

Untuk mengatasi hal tersebut, Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan melakukan strategi pendampingan khusus, terutama bagi jemaah lansia. Petugas ditugaskan membantu melengkapi dokumen dan melakukan verifikasi data lebih awal. Selain itu, penerapan aplikasi digital secara bertahap juga terus dikembangkan, sehingga administrasi dapat dilakukan lebih transparan, cepat, dan akurat.¹⁰

1. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji merupakan bagian penting dalam pelayanan, karena menjadi bekal utama jemaah dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Di Kota Padangsidimpuan, kegiatan ini dilaksanakan di tingkat KUA kecamatan maupun oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH).¹¹

Namun, dari hasil wawancara dengan petugas, masih ada sebagian jemaah yang kurang memahami tata cara ibadah meskipun telah mengikuti manasik. Hal ini disebabkan oleh metode penyampaian yang terlalu monoton, serta keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peserta.

Sebagai solusi, Kementerian Agama bersama KBIH mulai memperkenalkan

⁹ Nursilaturahmah, *Hukum Badal Haji Dan Umrah* (Kalanganyar: Smart Media Prima, 2020).

¹⁰ Muhammad Nuri, 'Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia.', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1.1 (2014), hlm. 145.

¹¹ Yulia Winda Puspita, 'Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Haji Dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel Di Indonesia', 2021,3, 1, hlm. 47-48 .

metode bimbingan yang lebih interaktif, seperti simulasi langsung pelaksanaan ibadah, pemanfaatan video pembelajaran, serta penggunaan aplikasi digital manasik haji. Dengan pendekatan ini, pemahaman jemaah dapat lebih baik, dan kesalahan dalam praktik ibadah dapat diminimalisasi.¹²

2. Transportasi dan Akomodasi

Layanan transportasi dan akomodasi menjadi aspek krusial yang menentukan kenyamanan jemaah. Pemerintah bekerja sama dengan maskapai penerbangan untuk keberangkatan, serta pihak hotel di Arab Saudi untuk penyediaan tempat tinggal. Di lapangan, masih terdapat keluhan dari jemaah, terutama terkait jarak hotel dengan Masjidil Haram di Makkah atau Masjid Nabawi di Madinah. Beberapa jemaah merasa kelelahan karena harus berjalan cukup jauh. Selain itu, keterbatasan sarana transportasi lokal di Arab Saudi juga kadang menyulitkan jemaah yang memiliki keterbatasan fisik.¹³

Sebagai tindak lanjut, pihak Kemenag terus mengevaluasi kontrak dengan penyedia jasa transportasi dan hotel. Salah satu upaya perbaikan adalah penempatan petugas khusus di setiap kloter untuk memastikan distribusi layanan berjalan lancar. Dengan langkah ini, diharapkan kualitas akomodasi dan transportasi semakin baik di masa mendatang.

3. Pelayanan Kesehatan

Aspek kesehatan menjadi perhatian penting, mengingat sebagian besar jemaah haji Indonesia berusia lanjut. Di Kota Padangsidempuan, calon jemaah diwajibkan menjalani pemeriksaan kesehatan secara berkala di puskesmas dan rumah sakit rujukan.¹⁴

Kendala yang sering muncul adalah adanya jemaah dengan penyakit kronis, seperti hipertensi, diabetes, dan jantung. Hal ini menimbulkan risiko tinggi selama perjalanan dan ibadah. Selain itu, keterbatasan fasilitas kesehatan lokal juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan optimal sebelum keberangkatan.

¹² Bambang Eko Turisno Ruswandana, Nathasya Victoria, 'Penyelenggara Ibadah Haji Khusus', *Diponegoro Law Journal*, 8.5 (2016), hlm. 10.

¹³ Mansyur Pribadi Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah* (Sleman: Swagati Press, 2010).

¹⁴ Fajar Mulya. Tim Dep.Agama & Fisip-Ut, *Pendidikan Agama Islam* (Jakarta: usat Penerbitan UT, 2004).

- a. Masalah yang muncul: banyak jemaah dengan penyakit kronis; fasilitas kesehatan pra-keberangkatan dan manajemen obat belum sepenuhnya terintegrasi.¹⁵
- b. Analisis: persyaratan pemeriksaan kesehatan sudah ada, namun implementasi dan tindak lanjut (manajemen obat, panduan kondisi kronis saat di tanah suci) perlu diperkuat. Risiko kesehatan meningkat selama perjalanan terutama bagi lansia.
- c. Tindakan yang dibutuhkan: registrasi kesehatan terintegrasi, catatan obat yang dapat diakses petugas, tim medis kloter, dan edukasi manajemen penyakit kronis.¹⁶

Tantangan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah menghadapi beberapa tantangan, baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal, antara lain:

1. Tingginya Animo Masyarakat dan Antrian Panjang

Antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi, yang menyebabkan waktu tunggu keberangkatan bisa mencapai belasan hingga puluhan tahun. Hal ini memerlukan sistem pengelolaan antrian yang transparan, akurat, dan terintegrasi secara digital agar tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakpuasan di masyarakat.¹⁷

2. Keterbatasan SDM dan Infrastruktur

Beberapa Kantor Kementerian Agama di daerah termasuk Padangsidimpuan masih mengalami keterbatasan dalam jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, serta infrastruktur pelayanan yang belum sepenuhnya modern. Hal ini berdampak pada efisiensi pelayanan dan kepuasan jemaah.¹⁸

3. Perubahan Regulasi dan Standar Layanan

Regulasi penyelenggaraan haji dan umrah sering mengalami perubahan baik di tingkat nasional maupun internasional, seperti kebijakan dari Kementerian Haji

¹⁵ Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009).

¹⁶ Al-Albani Nashiruddin, *Ringkasan Shahih Bukhari* (Jakarta: Gema Insansi Press, 2003).

¹⁷ Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *FiqihHaji* (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2001).

¹⁸ Syarifuddin Amir, *Garis-Garis Besar Fiqh* (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010).

Arab Saudi. Kantor Kementerian Agama di daerah harus cepat menyesuaikan diri dengan regulasi tersebut agar tidak terjadi kesalahan prosedur.

4. Digitalisasi Layanan

Di era digital, masyarakat menuntut kemudahan akses informasi dan layanan secara daring. Transformasi digital belum merata di semua daerah, sehingga perlu ada percepatan adopsi teknologi, seperti aplikasi layanan haji berbasis web atau mobile, sistem antrean elektronik, dan integrasi data pusat-daerah.¹⁹

Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Untuk menjawab tantangan tersebut, Kementerian Agama Kota Padangsidempuan dapat mengadopsi beberapa strategi berikut:

1. Penguatan SDM Melalui Pelatihan dan Sertifikasi

Staf yang menangani pelayanan haji dan umrah tidak hanya dituntut memiliki kompetensi dasar, tetapi juga harus dibekali dengan keterampilan khusus yang sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Oleh karena itu, pelatihan dan sertifikasi dalam bidang pelayanan publik, manajemen risiko, serta pemanfaatan aplikasi digital perlu dilakukan secara berkesinambungan. Upaya ini penting agar setiap staf mampu memberikan layanan yang profesional, cepat, dan tepat sasaran, sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman jamaah haji dan umrah. Dengan adanya peningkatan kompetensi secara rutin, diharapkan pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga mampu menjawab tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi informasi.²⁰

2. Optimalisasi Teknologi Informasi dan Sistem Terpadu

Penggunaan sistem informasi terintegrasi seperti **Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)** perlu terus ditingkatkan guna mendukung efektivitas pengelolaan data serta kelancaran proses administrasi haji dan umrah. Selain itu, pengembangan aplikasi pelayanan berbasis **Android/iOS** yang dirancang khusus untuk masyarakat Kota Padangsidempuan dapat menjadi inovasi strategis dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan

¹⁹ Sarwati Ahmad, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan* (Jakarta: DU Publishing, 2011).

²⁰ Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017).

aksesibilitas informasi bagi calon jamaah. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak hanya dapat memperoleh informasi terkini mengenai pendaftaran, biaya, jadwal keberangkatan, dan manasik, tetapi juga mendapatkan layanan konsultasi serta pelaporan secara digital. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, sekaligus memperkuat citra pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan publik yang modern dan responsif.²¹

3. Evaluasi Berkala dan Sistem Feedback dari Jemaah

Perlu dibentuk suatu sistem evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan haji dan umrah dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan. Evaluasi ini tidak hanya mencakup penilaian internal terhadap kinerja petugas, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari jemaah sebagai penerima layanan. Aspirasi, masukan, maupun keluhan dari jemaah dapat diserap melalui berbagai mekanisme, seperti customer service center, formulir aduan, maupun survei kepuasan secara daring yang mudah diakses oleh masyarakat. Hasil evaluasi tersebut kemudian harus diolah dan dianalisis secara sistematis untuk dijadikan dasar perbaikan kebijakan, peningkatan standar pelayanan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan adanya sistem evaluasi yang transparan, partisipatif, dan terstruktur, diharapkan terwujud layanan haji dan umrah yang lebih responsif, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

4. Kemitraan Strategis dengan Pihak Ketiga

Untuk mempercepat digitalisasi dan peningkatan fasilitas, Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan dapat menjalin kerja sama dengan bank syariah, penyedia transportasi, KBIH, serta lembaga pelatihan berbasis teknologi.²²

²¹ Muhammad Wijaya Candra and Rifa'i., *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2015).

²² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010).

Penguatan Nilai Pelayanan Islami

Pelayanan ibadah haji dan umrah bukan sekadar administratif, tetapi menyentuh aspek spiritual dan nilai-nilai Islami. Oleh karena itu, pelayanan harus dilandasi oleh prinsip:

1. Amanah (Tanggung Jawab): Setiap petugas melayani jemaah dengan penuh integritas dan tanggung jawab.
2. Ikhlas dan Profesional: Pelayanan dilakukan secara ikhlas sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT, namun tetap dalam koridor profesionalitas.
3. Shiddiq (Kejujuran) dan Fathanah (Kecerdasan): Dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada jemaah.

Dengan menanamkan nilai-nilai ini, manajemen pelayanan haji dan umrah diharapkan tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga memberikan ketenangan spiritual kepada jemaah.²³

D. PENUTUP

Bagian pelayanan PHU di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan telah Melakukan tugas dan fungsi yaitu pelayanan dan bimbingan di bidang pendaftaran haji, pembinaan haji dan umrah, perjalanan dan dokumen, akomodasi dan pengelolaan keuangan haji, serta pengelolaan data dan informasi haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh departemen Agama Kota Padangsidempuan terhadap jemaah telah bagus. Ini nampak dengan macam penyajian yang dikasihikan yakni sejak dari pendaftaran, kepergian, serta pemulangan jemaah haji.. Bagi penyajian terhadap jemaah, departemen Agama Kota Padangsidempuan berupaya sebaik-baiknya mengaplikasikan pengelolaan strategi. Demikian terlihat adanya dasar-dasar pengelolaan strategi yang dilaksanakan, misalnya ada penjabaran strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi agar mendapatkan visi misi departemen Agama Kota Padangsidempuan.

²³ Syamsudin Amir, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan Dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji* (Bandung: Kanwil Kemenag, 2017).

Berikut beberapa dasar-dasar pengelolaan penyajian yang bisa digunakan untuk panduan. Dasar-dasar nya antara lain yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi keperluan jemaah
- 2) Memberikan penyajian yang terdepan
- 3) Memiliki sistem yang mendukung penyajian jamaah
- 4) Mengupayakan supaya seluruh orang atau pegawai bertanggung jawab kepada mutu penyajian
- 5) Menyajikan kritikan jemaah secara bagus
- 6) Tetap melakukan pembaruan
- 7) Pegawai sama perlunya dengan jema'ah
- 8) Berperilaku sigap tetapi sopan pada jema'ah
- 9) Mengikat interaksi dan komunikasi terutama pada jema'ah
- 10) Terus mengawasi.

Cakupan pengelolaan penyelenggaraan haji dan umroh seperti yang sudah ditetapkan dalam UU Republik Negara Indonesia ada 3 yakni:

- 1) Pembimbingan
- 2) Penyajian
- 3) Penjagaan aktivitas pengerjaan penyelenggaraan haji dan umroh pada departemen Agama Kota Padangsidimpuan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Sarwati, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan* (DU Publishing, 2011)
- Amir, Syamsudin, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan Dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji* (Kanwil Kemenag, 2017)
- Amir, Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh* (Prenada Media Grub, 2010)
- Cahyani, Andi Intan, 'Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia.', *El-Iqtishady*, 1.2 (2019)
- Fikri, Faiz, And Al Fahmi, 'Perspektif Hukum Islam Dan Sejarah Peradaban Islam (Studi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji)', 19.2 (2021)
- Fisip-Ut, Fajar Mulya. Tim Dep.Agama &, *Pendidikan Agama Islam* (Pusat Penerbitan UT, 2004)
- Haji, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara, *FiqhHaji* (Departemen Agama Republik Indonesia, 2001)
- Hidayat, Wahyu, Agus Saron, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh Atau Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum.', *Jurnal Notarius*, 15.1 (2022)
- Idawati, 'Persoalan-Persoalan Kontemporer Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji', *Jurnal Warta*, 51.9 (2019)
- Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Deepublish, 2017)
- Nashiruddin, Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari* (Gema Insansi Press, 2003)
- Noor, Muahammad, 'Haji Dan Umrah', *Jurnal Humaniora Dan Teknologi*, 4.1 (2018)
- Nuri, Muhammad, 'Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia.', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1.1 (2014)
- Nursilaturahmah, *Hukum Badal Haji Dan Umrah* (Smart Media Prima, 2020)
- Puspita, Yulia Winda, 'Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Haji Dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel Di Indonesia', 2021, 1 (3AD)
- Retno Widyani, Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah* (Swagati

Press, 2010)

Ruswandana, Nathasya Victoria, Bambang Eko Turisno, 'Penyelenggara Ibadah Haji Khusus', *Diponegoro Law Journal*, 8.5 (2016)

Saefullah, Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan, *Pengantar Manajemen* (Kencana Prenadamedia Group, 2005)

Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam* (PT. Remaja Rosdakarya, 2009)

Syaukani, Imam, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011)

Wijaya Candra, Muhammad, and Rifa'i., *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Perdana Publishing, 2015)

Winarsih, Ratminto & Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Pustaka Belajar, 2010)