

Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara

Nisya Nainita Simbolon¹, Imsar²

¹ Prodi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail: nisyanainitasimbolon@gmail.com¹ imsar@uinsu.ac.id²

Abstrak

Tiap muslim mau menggapai kesempurnaan dalam beribadah dengan melaksanakan perintah Allah SWT. Serta jauhilah seluruh larangan- Nya, al- Qur' an serta hadits ialah pedoman untuk umat Islam yang di dalamnya ada perintah serta larangan yang wajib dijalankan oleh umat Islam, salah satunya merupakan rukun Islam serta rukun iman yang wajib ditaati. Sesuatu amalan yang wajib dicoba. Terdapat 5 rukun Islam, serta menunaikan haji merupakan salah satu dari 5 rukun. Haji serta Umrah merupakan ibadah harus untuk tiap muslim yang sanggup. Tanpa pengelolaan, tujuan ibadah haji serta umroh tidak bisa terwujud secara maksimal, efisien serta efektif. Perihal ini berlaku buat ekspedisi haji serta umrah yang memerlukan manajemen yang efisien serta efektif. Dalam kerangka ini berkembang pemahaman hendak berartinya manajemen haji serta umrah, yang membagikan kewenangan penuh kepada pengelola ataupun pengelola haji dalam mengendalikan proses penyelenggaraan haji mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan pertanggungjawaban, pengelolaan., serta mengetuai calon jamaah haji serta benda.- barang buat menolong proses penerapan ibadah haji serta umroh cocok dengan tujuan lembaga tutorial haji serta umroh. Buat itu butuh dimengerti guna utama manajemen ialah perencanaan, pengorganisasian, penerapan, pemantauan serta penilaian.

Kata kunci: *Haji, Umrah, Manajemen*

Abstract

Every Muslim wants to achieve perfection in worship by carrying out the commands of Allah SWT. And stay away from all His prohibitions, the Qur'an, and instructions for Muslims in which there are orders and prohibitions that must be carried out by Muslims, one of which is the pillars of Islam and the pillars of faith that must be obeyed. Something that must be tried. There are 5 pillars of Islam, and performing Hajj is one of the 5 pillars. Hajj and Umrah are obligatory acts of worship for every able-bodied Muslim. Without management, the goals of Hajj and Umrah cannot be realized optimally, efficiently and effectively. This applies to Hajj and Umrah expeditions that require efficient and effective management. Within this framework, an understanding of the impossibility of hajj management develops and assigns authority to the hajj manager or administrator in controlling the process of organizing the hajj, starting from teaching, planning, organizing, overseeing accountability, managing, and presiding over prospective hajj pilgrims and goods to assist the process. The implementation of the Hajj and Umrah pilgrimages is in accordance with the objectives of the Hajj and Umrah tutorial institutions. For that it takes The main function of management is planning, organizing, implementing, evaluating and evaluating.

Keywords : *Hajj, Umrah, Management*

PENDAHULUAN

Haji dalam Islam merupakan salah satu ibadah pokok yang diwajibkan bagi setiap beragama muslim yang mampu menunaikannya dalam satu kali seumur hidup, yang telah Allah tetapkan ketentuan dan petunjuknya. Sedangkan Umrah dapat dilakukan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, atau setiap tahun) dan hanya dilakukan di Makkah. Akan tetapi, ada hari-hari tertentu yang tidak diperbolehkan melakukan ibadah umrah yaitu pada hari Arafah dan Tasyrik. Pada dasarnya ibadah Haji dan Umrah itu sama yaitu perjalanan ketanah suci Makkah dan Madinah. Yang membedakan diantara keduanya adalah dari segi Hukum, Waktu dan Pelaksananya. Telah dijelaskan didalam Al-Qur'an Surah Al-Bagarah Ayat 196 Allah berfirman :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Dan Sempurnakanlah Ibadah Haji dan Umrah karena Allah. (Q.S,Albagarah, 2:196)”

Tujuan penyelenggaraan ibadah Haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah Haji dapat melaksanakan ibadah Haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur. Dalam Kegiatan ibadah Haji dan Umrah memiliki dua sisi yang mestidiperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, dalam pelaksanaan saat masih ditanah air, banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti Pelayanan Jasa (pembayaran setoran ONH6 ke Bank, pengurusan dokumen Haji dan Umrah, pemeriksaan kesehatan pada calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan pelayanan ibadah Haji dan Umrah ditanah suci adalah pelayanan Akomodasi, Transportasi, Konsumsi dan Kesehatan (perlindungan).

Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah Haji dan Umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

METODE PENELITIAN

Deskripsi Kegiatan Magang

Kantor Departemen Agama Kota Medan ialah sesuatu lembaga yang dijadikan selaku tempat buat melaksanakan kerja aplikasi guna penuhi persyaratan dikampus. Semacam yang orang banyak tahu Kantor Departemen Agama Kota Medan memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama buat menolong Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negeri. Departemen Agama Kota Medan mempunyai guna salah satunya merupakan buat formulasi, penetapan, serta penerapan kebijakan di bidang tutorial warga Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, serta Khonghucu, penyelenggaraan haji serta umrah, serta pembelajaran agama serta keagamaan.

Penulis melakukan kerja aplikasi di bagian Penyelenggara Haji serta Umroh. Dalam halnya Manajemen pelayanan Haji Serta Umroh di Departemen Agama Kota Medan ini bahwasanya Lewat manajemen ibadah haji yang efisien serta efektif diharapkan bisa membagikan donasi terhadap kenaikan mutu pelayanan ibadah haji secara totalitas. Kenaikan mutu pelayanan ibadah haji tidaklah tugas yang gampang sebab tidak cuma berkaitan dengan kasus teknis, namun mencakup bermacam perkara yang rumit serta lingkungan. Begitu pula yang dirasakan oleh Kantor Departemen Agama Kota Medan,

walaupun telah melaksanakan sebagian strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari bermacam kasus.

Kasus dalam proses registrasi calon jamaah haji. Registrasi calon jamaah haji dicoba tiap tahun oleh Departemen Agama Kota Medan tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Dalam melayani registrasi calon jamaah haji Departemen Agama Kota Medan hadapi sebagian kasus antara lain ialah ada ketidaksinkronan dokumen bukti diri diri calon jamaah haji antara dokumen utama jamaah berbentuk Kartu Ciri Penduduk(KTP), Kartu Keluarga(KK) dengan dokumen pendukung calon jamaah berbentuk Pesan Nikah ataupun Ijazah ataupun Akta Kelahiran, sehingga menyebabkan kesusahan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah. Serta Tidak hanya itu, terdapatnya calon jamaah haji lanjut umur yang tidak mempunyai dokumen pendukung semacam Pesan Nikah, Ijazah serta Akta Kelahiran selaku ketentuan registrasi haji sehingga wajib terlebih dulu membuat dokumen tersebut. Sebaliknya dalam proses pembuatan ataupun pengurusannya dibutuhkan waktu yang lama serta tidak dapat ditentukan selesainya sebab berhubungan dengan lembaga pemerintah yang lain.

Fenomena

1. Metodologi Penelitian

Metodologi riset ialah urutan dalam melaksanakan riset, Dimaksudkan supaya riset lebih terkonsip serta terencana cocok tujuan yang mau dicapai, sehingga menciptakan sistem yang sudah terbukti serta bisa membongkar kasus yang diteliti. Proses yang dicoba buat membongkar sesuatu permasalahan yang terjalin kala melaksanakan riset hendak dicoba dengan tata cara pengumpulan informasi.

2. Metode Pengumpulan Data

Analisis yang akan dilakukan diperlukan pengumpulan data yang didapat dari tempat yang akan diteliti. Data-data yang dikumpulkan bisa didapatkan dengan beberapa tahap yaitu dengan observasi, wawancara, dan studi pustaka.

3. Observasi

Observasi ialah sesuatu kegiatan terhadap sesuatu proses ataupun objek dengan iktikad merasakan serta setelah itu menguasai pengetahuan dari suatu fenomena bersumber pada pengetahuan serta gagasan yang telah dikenal tadinya, buat memperoleh informasi-informasi yang diperlukan buat melanjutkan sesuatu riset. Pada sesi ini dicoba pengamatan secara langsung sepanjang 1 bulan tepatnya dari bertepatan pada 18 agustus s/ d 18 september 2021 serta hasil yang didapat dimana bahwasanya Lewat manajemen ibadah haji yang efisien serta efektif diharapkan bisa membagikan donasi terhadap kenaikan mutu pelayanan ibadah haji secara totalitas. Kenaikan mutu pelayanan ibadah haji tidaklah tugas yang gampang sebab tidak cuma berkaitan dengan kasus teknis, namun mencakup bermacam perkara yang rumit serta lingkungan. Begitu pula yang dirasakan oleh Kantor Departemen Agama Kota Medan, walaupun telah melaksanakan sebagian strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari bermacam kasus.

4. Studi Pustaka

Sesi ini ialah sesi dalam mencari bahan selaku rujukan untuk penulis dalam mencari topik kasus yang dicari dan membiasakan teori yang di pakai. Rujukan didapat dari bermacam tipe ialah didapat dari e- book, harian, novel, dan taman web Departemen Agama Kota Medan.

PEMBAHASAN

Pengertian Haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari akar kata حج - حج - حج yang artinya menyengaja untuk mengunjungi (Abu Khalid:107). Sedangkan dalam istilah, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT (Tim Dep. Agama Fisip-Ut: 2004). Sedangkan ulama fiqih, seperti Abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah di tanah haram Makkah untuk beribadah. Maksudnya berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta

4. Sa' i yakni berjalan diantara Safa serta Marwa. Syarat- syarat sa' i merupakan: Dicoba sehabis melakukan thawaf yang dikira legal, Diawali dari Safa ke Marwa, Dicoba sebanyak 7 kali.
5. Tahallul, ialah mencukur ataupun mengguting rambut, sekurang- kurangnya melenyapkan 3 helai rambut.
6. Tertib, ialah dicoba dengan mendahulukan hal- hal yang wajib dicoba dari rukun- rukun diatas serta mengakhirkan hal- hal yang wajib diakhiri.

Yang diartikan dengan harus haji merupakan seluruh pekerjaan yang jadi kewajiban untuk jamaah haji buat mengerjakannya. Dimana apabila seorang tidak mengerjakan harus haji, ia berdosa namun tidak mengganggu ibadah hajinya serta boleh ditukar dengan dekameter (menyembelih fauna).

Manajemen Serta Ruang Lingkupnya

1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen dalam bahasa Inggris diketahui dengan kata "manage" yang berarti mengurus, mengendalikan, melakukan serta mengelola. Sebaliknya dalam Kamus Universal Bahasa Indonesia manajemen dimaksud selaku metode mengelola sesuatu industri besar. Pengelolaan ataupun pengaturan dilaksanakan oleh seseorang manajer(pengatur/ pemimpin) bersumber pada urutan manajemen. Kesimpulan kalau manajemen merupakan sesuatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan untuk menggapai sesuatu tujuan dari organisasi dengan metode menggunakan sumber energi yang terdapat secara efisien serta efektif.

2. Fungsi Manajemen

Guna manajemen merupakan eleme- elemen bawah yang hendak senantiasa terdapat serta menempel di dalam proses manajemen yang hendak dijadikan acuan oleh manajer dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain (Sarinah, Mardalena:2017).

3. Unsur-Unsur Manajemen

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu tools of management (alat atau unsur manajemen) yang terdiri dari:

- a. Man, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga pimpina maupun tenaga operasiona atau pelaksana.
- b. Money, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Methods, yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- d. Materials, yaitu bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e. Machines, yaitu mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
- f. Market, yaitu pasar penjualan barang dan jasa.

Pelayanan dan Ruang Lingkupnya

1. Pengertian Pelayanan

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 bertabat 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.

2. Bentuk- bentuk Pelayanan

Ada tiga tipe pelayanan yang dapat dicoba oleh siapapun:

a. 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 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.

b. 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.

c. 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.

3. Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen pelayana bisa dimaksud selaku sesuatu proses pelaksanaan ilmu serta seni buat menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menuntaskan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Jadi yang diartikan dengan manajemen pelayanan disini merupakan sesuatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan sesuatu organisasi buat membagikan pelayanan kepada jamaah haji secara efisien serta efektif guna menggapai tujuan yang sudah di tetapkan. Sebaliknya manajemen pelayanan ibadah haji bisa dimaksud selaku seluruh aktivitas dalam rangka kenaikan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan bawah jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yag disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

a. Pendaftaran

Registrasi ibadah haji bisa dicoba di Kantor Departemen Agama Kabupaten/ Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan tiap hari kerja. Berikut ini merupakan alur registrasi haji reguler: Calon jamaah haji membuka tabungan haji serta melaksanakan setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) Rp. 25. 000. 000,- pada bank berbasis syariah dengan bawa KTP yang masih berlaku serta gambar dimensi 3 x 4 sebanyak 5 lembar. Berikutnya, calon jamaah haji hendak memperoleh novel tabungan serta fakta setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) yang mencantumkan no validasi yang ditandatangani serta dibubuhkan stempel bank. Calon jamaah haji melaksanakan registrasi haji di Kantor Departemen Agama Kab/

Kota setempat sangat lelet 5 hari sehabis setoran dini Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) dengan bawa persyaratan selaku berikut: Berikutnya mengisi Pesan Registrasi Berangkat Haji(SPPH) serta menyerahkan kembali kepada petugas Departemen Agama. Setelah itu, calon jamaah haji difoto serta diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu(SISKOHAT). Sehabis berakhir, calon jamaah haji memperoleh lembar fakta registrasi haji yang tertera No Jatah ditandatangani serta dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Departemen Agama Kota Medan. Proses registrasi berakhir, calon jamaah haji menunggu data penetapan besaran Bayaran Penyelenggaraan Ibadah Haji(BPIH) serta penerapan pelunasan (Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh:2018).

- b. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.
- c. Pembuatan Paspor Haji.
Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.
- d. Bimbingan Manasik Haji.
Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.
- e. Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.
- f. Pemberangkatan dan Pemulangan.
Waktu pemberangkatan serta pemulangan dipecah jadi 2 gelombang ialah gelombang I serta gelombang II. Pemberangkatan dicoba lewat 2 metode, ialah terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah ataupun terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah serta meneruskan ekspedisi ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu pula pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah serta sebagian lagi diterbangkan lewat Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi sepanjang 39 s. d 41 hari.

Dalam mewujudkan penerapan penyelenggaraan ibadah haji hingga diresmikan sasaran kualitas selaku penanda yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, merupakan selaku berikut:

1. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
2. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
3. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
4. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air (Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh:2018).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dicoba di Kantor Departemen Agama Kota Medan menimpa“ Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Departemen Agama Kota Medan”, hingga periset mengambil kesimpulan kalau: Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Departemen Agama Kota Medan diawali dari proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan serta pengawasan. Bentuk- bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Departemen Agama Kota Pagar Alam antara lain pelayanan registrasi,

pembatalan haji untuk jamaah yang sakit serta wafat, pengusulan jamaah haji lanjut usia, penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah, tutorial manasik haji, pembagian kelompok tim serta kelompok rombongan dan proteksi jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas lembaga terpaut yang menolong melindungi jamaah haji. Secara totalitas proses manajemen pelayanan jamaah haji yang dicoba di Kantor Departemen Agama Kota Medan.

Aspek pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Departemen Agama Kota Medan antara lain: sumber dana yang telah ada dari anggaran pusat, ketersediaan fasilitas serta prasarana yang mendukung proses pelayanan, tenaga operasional haji memadai dengan mempunyai tingkatan pembelajaran yang besar serta berpengalaman pada bidangnya, koordinasi serta kerjasama antar lembaga pemerintah lumayan baik sehingga bisa memaksimalkan pelayanan, Sebaliknya aspek penghambat pelayanan merupakan: keragaman jamaah haji dilihat dari aspek umur, pembelajaran, ekonomi serta sosia yang berbeda- beda sehingga memunculkan tingkatan uraian yang berbeda- beda pula, jamaah haji tidak mempunyai dokumen pendukung persyaratan ibadah haji, ketidak samaan bukti diri diri jamaah antara dokumen pendukung serta dokumen utama jamaah haji, perpindahan domisili jamaah haji sehabis mendaftar pula jadi salah satu aspek penghambat pelayanan.

SARAN

1. Hendaknya seksi penyelenggara haji kantor Departemen Agama Kota Pagar Alam terus melaksanakan koordinasi dengan jamaah yang telah melakukan ibadah haji sehingga mereka dapat pengaruhi calon jamaah haji lain yang belum melakukan ibadah haji supaya semangat buat mendaftar haji.
2. Perlunya pengadaan kotak anjuran pelayanan selaku fasilitas untuk calon jamaah yang belum berangkat haji ataupun jamaah haji yang telah kembali ataupun pihak lain buat mengantarkan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.
3. Perlunya pengadaan website/blog Kementerian Agama Kota Pagar Alam mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Khalid Abu.* - . Kamus Arab Al-Huda Arab-Indonesia Disertai Cara Membacanya. Surabaya: Fajar Mulya.
- Tim Dep.Agama & Fisip-Ut. 2004. Pendidikan Agama Islam. Jakarta: Pusat Penerbitan UT.
- Supian. 2009. Materi Pendidikan Agama Islam. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Departemen Agama RI. 2010. Bandung: Cv Penerbit Diponegoro.
- Al-Albani Nashiruddin. 2003. Ringkasan Shahih Bukhari. Jakarta: Gema Insansi Press.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji. 2001. Fiqih Haji. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesi.
- Syarifuddin Amir. 2010. Garis-Garis Besar Fiqh. Jakarta: Prenada Media Grub.
- Sarwati Ahmad. 2011. Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan(6). Jakarta: DU Publishing.
- Afifudidin. 2015. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sarinah, Mardalena. 2017. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya Candra, Muhammad Rifa'i. 2016. Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien. Medan: Perdana Publishing.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustala Pelajar.
- Syamsudin Amir. 04 Agustus 2017. Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah
- Seksi penyelenggara Haji dan Umroh. 2013. Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jamaah Calon Haji. Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.