

KUALITAS BANTUAN HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA UTARA

Dinda Putri Hafira¹, Waizul Qarni²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: dindahafira15@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of Hajj and Umrah assistance at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province. As well as identifying the supporting and inhibiting factors for achieving the quality of Hajj and Umrah assistance at the Regional Office of the Ministry of Religion. Qualitative and descriptive methods were used in this study, and data collection was carried out by interviewing three informants. Using descriptive analysis data technique to draw conclusions. In general, the results of the study show that the quality of Hajj and Umrah assistance based on tangibles, reliability, capture, assurance and empathy has met the expectations of service users. Hajj and Umrah services have various supports and obstacles. The waqf factor includes a sincere attitude in providing assistance and facilities in the form of computers and connections in using the internet. Meanwhile, the inhibiting factors are the weak internet connection strength from the central server, and the unreliable officers who sometimes arrive late in providing assistance.

Keywords: Quality of Assistance, Hajj and Umrah Assistance

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas bantuan haji dan umrah di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pencapaian kualitas bantuan haji dan umrah di Kanwil Kemenag. Metode kualitatif dan deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dan pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai tiga informan. Menggunakan Teknik data deskripsi analisis untuk menarik kesimpulan. Secara umum hasil penelitian menunjukkan, kualitas bantuan haji dan umrah berdasarkan berwujud, keandalan, ketangkapkan, jaminan dan empati sudah memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Layanan haji dan umrah memiliki berbagai dukungan dan hambatan. Faktor wakaf meliputi sikap ikhlas dalam memberikan bantuan dan fasilitas berupa komputer dan koneksi dalam menggunakan internet. Sedangkan faktor penghambatnya adalah lemahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat, dan petugas yang kurang Handal yang terkadang datang terlambat dalam memberikan bantuan.

Kata kunci: Kualitas Bantuan, Bantuan Haji dan Umrah

PENDAHULUAN

Hak untuk menganut dan beribadah menurut agama dan kepercayaannya adalah hak asasi seluruh rakyat Indonesia. Masing-masing individu mempunyai hak yang sama untuk memberikan bantuan. Hal ini disusun dalam Pasal 29 ayat (2) UUD 1945 Artinya, "negara menjamin bahwa semua warganya akan menganut agama dan kepercayaannya berdasarkan

agama dan kepercayaannya". Tujuan hukum adalah untuk memungkinkan setiap orang untuk beribadah dengan cara yang dapat diterima oleh masyarakat. Semua agama memiliki aturan ibadahnya masing-masing.

Kegiatan ritual haji meliputi doa, pedoman pelaksanaan haji, dan keterangan tentang cara menunaikan ibadah haji yang benar tetap diperlukan agar dapat dilaksanakan dengan benar dan tertib sesuai aturan agama agar dapat menginformasikan kepada mereka tentang haji dengan benar. Ini disengaja, dan ketika dilaksanakan nanti, calon jemaah haji akan diinformasikan tentang kewajiban yang harus mereka laksanakan, langkah-langkah yang harus mereka ikuti untuk beribadah, dan larangan yang tidak boleh mereka langgar. Namun praktik haji hingga saat ini dinilai tidak efektif dan efisien pada pengamatan pertama, yang juga berdampak pada kontribusi bantuan dan jasa serta penjagaan kepada jemaah haji. Agar tujuan haji selalu berhasil, penting untuk memiliki manajemen, seperti manajemen layanan, bimbingan dan konseling, ritual, dan sebagainya. Dengan demikian, keinginan jemaah untuk menunaikan umrah ini semaksimal mungkin dan kepuasan dapat tercapai.

Pasal 6 Pemerintah memberikan pembinaan, bantuan dan perlindungan dengan memberikan bantuan administrasi, bimbingan haji, akomodasi, transportasi, bantuan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh calon jemaah haji. Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Menteri Agama Pasal 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Mekkah Pasal 1 Ayat 1 Perubahan Kedua Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Haji Mekkah merupakan rangkaian dari Kegiatan organisasi haji Mekah yang diselenggarakan oleh pemerintah, melibatkan pengukuhan, bantuan dan perlindungan jemaah haji. Oleh karena itu, tanggung jawab penyelenggaraan haji dan umrah di Mekkah ada pada pemerintah. Haji merupakan kewajiban nasional karena mempengaruhi nama baik dan martabat masyarakat Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat jumlah pelaksanaan yang banyak dan waktu pelaksanaan yang terbatas, pelaksanaan haji memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar dapat berjalan dengan tertib. Oleh karena itu, ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting karena memerlukan pengelolaan khusus untuk mengatasi permasalahan yang terkait dengan pelaksanaan haji di Mekkah dan untuk memberikan bantuan kepada calon jemaah haji.

Di Kanwil Kemenag Provinsi Sumut, dalam usaha pengembangan bantuan haji dan umrah, pelaksanaannya berkaitan dengan rencana perjalanan haji. Hasil wawancara dengan Kepala Badan Pengelolaan Haji dan Umrah Provinsi Sumatera Utara menyatakan bahwa rencana haji terdiri dari jadwal persiapan pelaksanaan, pengajuan dokumen, proses penerbitan paspor dan visa, serta persiapan untuk keberangkatan terdiri dari pemulangan. Khususnya jemaah haji dari Provinsi Sumatera Utara..

Artinya, ibadah haji itu penting karena pengelolaan bantuan haji harus dilakukan dengan cara yang lebih baik bagi jemaah haji. Oleh karena itu, Kanwil Kemenag Provinsi Sumut memberikan bantuan haji dan umrah dalam rangka mencapai sasaran strategis yang dituangkan dalam Laporan Kinerja Pemerintah Kemenag Kabupaten Hulu Sungai Tenaga

(2015: 86), yaitu ketepatan pengembangan kebijakan. untuk meningkatkan mutu bantuan, pemeliharaan, pengembangan dan pengelolaan sistem informasi penyelenggaraan haji dan umrah. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan strategis tersebut, diperlukan bantuan yang baik untuk memuaskan masyarakat penerima. Hal ini karena, seperti yang ditunjukkan oleh Fandy Tiptony dan Anastasia Diana (2014:68), kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat, dan kualitas memberikan pelanggan hubungan dan momentum yang kuat dengan bisnis/instansi pemerintah..

Terkait dengan kualitas bantuan haji dan umrah, permasalahan utama yang dimiliki Kanwil Kemenag Sumut sebagai lembaga atau organisasi bantuan haji dan umrah adalah banyaknya pesaing dari biro perjalanan. Oleh karena itu, Kanwil Kemenag Sumut, khususnya rencana ibadah haji dan umrah Mekkah, berjanji akan menjaga amanah jemaah haji setiap saat. Meningkatnya permintaan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Survei ini dilakukan untuk mengetahui kualitas bantuan yang akan diberikan Kanwil Kemenag Sumut kepada calon jemaah haji dan umrah di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas adalah fitur penting yang mempengaruhi apakah suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, menurut Tjiptono dan Diana. Jaminan kualitas membantu pelanggan membangun hubungan yang kuat dengan bisnis dan lembaga pemerintah, yang memberikan dorongan kepada bisnis dan lembaga pemerintah untuk memberikan layanan yang unggul.

Gronroos mendefinisikan jasa (Ratminto dan Winarsih, 2016:2) sebagai aktivitas tidak berwujud yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dan pengguna, atau objek atau aktivitas lain dari suatu perusahaan. Sebagai penyedia layanan perlu memecahkan masalah pelanggan.

Kesulitan dalam memberikan layanan meliputi orang-orang yang terlibat dalam memberikan layanan, alat dan perlengkapan yang digunakan, cara kerjanya, dan perilaku penerima layanan. Kualitas layanan adalah keadaan perubahan yang terkait dengan produk, akomodasi, insan, metode, dan lingkungan layanan.

Lembaga publik dapat dievaluasi dengan mengukur kualitas layanannya berdasarkan seberapa baik mereka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Kualitas bantuan dianggap memuaskan jika memenuhi harapan pelanggan, dan dianggap sangat baik jika melebihi harapan pelanggan. Ada kasus di mana kualitas layanan menurun ketika seseorang tidak diberikan layanan yang mereka harapkan. Menurut definisi ini, kami percaya bahwa bantuan yang baik merupakan prasyarat untuk memenuhi standar saat ini. Kami fokus untuk memastikan pelanggan kami puas. Kualitas layanan memberikan informasi yang berharga kepada pelanggan dan mendorong mereka untuk membangun hubungan dengan institusi yang memberikan layanan yang baik kepada mereka. Bantuan yang baik dapat membantu organisasi jasa memahami harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan.

Terdapat perbedaan anggapan tentang dimensi kualitas bantuan, namun dimensi yang lebih umum digunakan adalah lima dimensi kualitas bantuan yang didefinisikan oleh Zeithaml et al.. 1) Dimensi ini adalah dimana publik dapat melihat perusahaan dan institusi. 2). Keandalan Kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan secara jujur dan etis, seperti yang diminta. 3). Memberi tahu orang-orang pada waktu yang tepat dan dengan cara yang benar adalah bagian penting dari mengambil tanggung jawab dan mendapatkan bantuan. 4). Percaya diri, yaitu mengetahui, mempercayai, dan mampu berbuat lebih baik oleh perusahaan atau pemerintah, disebut mengetahui, mempercayai, dan mampu berbuat lebih baik oleh perusahaan atau pemerintah. 5). Empatia adalah hal yang baik untuk dilakukan, dan orang harus mencari apa yang mereka butuhkan Perusahaan dan pemerintah memiliki banyak pengetahuan tentang pelanggan mereka. _ Mereka tahu apa yang mereka butuhkan dan bagaimana mendapatkannya, dan mereka membutuhkan banyak waktu untuk bekerja

Sebagai hasil dari dimensi dan kualitas bantuan, masing-masing memiliki indikator dan indikator seperti di bawah ini: 1). Dimensi berwujud terdiri dari: a. Penampilan petugas/peralatan saat melayani pelanggan b. Lokasi pemberian layanan yang nyaman c. Kemudahan proses bantuan d. Kedisiplinan personel/peralatan dalam melakukan bantuan e. Kemudahan akses pelanggan terhadap permintaan layanan f. Penggunaan indera bantu dalam bantuan 2). Dimensi berwujud terdiri dari: a. Penampilan petugas/peralatan saat melayani pelanggan b. Lokasi yang nyaman untuk pemberian layanan c. Proses serviceability D. Disiplin personel/peralatan dalam pemberian layanan e. Kemudahan akses pelanggan terhadap permintaan layanan f. Penggunaan indera bantu dalam bantuan. 3) Dimensi responsif meliputi: Merespon setiap klien/pemohon yang ingin mendapatkan layanan b. Petugas/Perangkat melakukan bantuan dengan cepat c. Petugas/organ melakukan bantuan dengan sempurna d. Petugas/Perangkat melakukan bantuan dengan cermat e. Petugas/Perangkat melakukan layanan menggunakan waktu yang tepat dan. f. Semua keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas 4). Dimensi jaminan meliputi: Petugas selalu memberikan jaminan yang sempurna pada saat bantuan. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam bantuan c. Petugas menempatkan perlindungan hukum pada layanan. 5). Dimensi empati meliputi: mengutamakan kepentingan pelamar/klien b. Staf layanan menggunakan perilaku ramah. c. Petugas melayani berperilaku santun d. Penggunaan petugas bantuan tidak diskriminatif (diskriminatif) e. Petugas layanan menggunakan rasa hormat untuk setiap klien. Penyelenggaraan & Ibadah Haji & Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 13 Tahun 2012, Pasal 380 Ayat 1-5, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah lembaga Vertikal Kementerian Agama menyebutkan bahwa Departemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus menggunakan organisasi tersebut. Ini karena undang-undang mengatakan bahwa departemen harus menggunakan organisasi:

1. Pelaksanaan pendaftaran dan dokumen haji harus melakukan hal - hal seperti menuliskan materi, membuat teks, dan menyatukan semuanya dalam bidang pendaftaran dan dokumen haji
2. Pelaksanaan bimbingan haji dan umrah harus memastikan bahwa mereka membeli bahan yang tepat , membangun struktur yang benar , dan mengumpulkan hal - hal di bidang bimbingan haji dan umrah.
3. Orang- orang yang mengurus akomodasi , transportasi , dan haji harus memastikan bahwa mereka mendapatkan bahan yang tepat , membangun teknologi yang tepat , dan menyatukan semuanya.
4. Manajemen keuangan haji harus memastikan bahwa bahan yang tepat diperoleh dan disatukan untuk pekerjaan itu.
5. Sistem maklumat haji dan umrah Mekah mensyaratkan kebutuhan untuk menyediakan bahan - bahan yang diperlukan untuk penyediaan layanan dan pengembangan teknologi di bidang sistem tersebut.

Berbagai kebijakan penyelenggaraan haji 2017 dilandasi dengan mengutamakan kualitas, keselamatan dan keamanan jemaah haji. Jamaah haji dan umrah wajib membayar Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH). Kenyamanan transportasi dan akomodasi, serta paspor dan dokumen lainnya.

Indikator Keberhasilan Penyelenggaraan Haji Indikator keberhasilan penyelenggaraan haji adalah kepemimpinan yang terbaik, bantuan yang memuaskan, perlindungan yang maksimal, terbangunnya sistem manajemen yang cepat dan efisien, dan penyelenggaraan haji. Perlengkapan kota termasuk paspor, tas jinjing, koper, kartu identitas, masker, dan tas gantung. Mengikuti tuntunan agama membuat gereja terasa aman, lancar, tertib, dan nyaman..

Untuk menunaikan ibadah haji ke Mekkah yang penting sehat, makanya tiga kali pemeriksaan kesehatan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Haji. Kecamatan Kecamatan di Puskesmas atau di Rumah Sakit terdekat, pemeriksaan ini dilakukan pada saat pendaftaran jemaah haji untuk mendapatkan part number yang hasilnya menentukan status kesehatan jemaah haji beresiko tinggi atau tidak. Tes tahap kedua akan dilakukan jemaah Mekah Mekah atau tim Bantuan Medis Mekkah di rumah sakit ketika pemerintah menetapkan kepastian keberangkatan jemaah haji Mekah tahun ini. Meski pemeriksaan ketiga dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Haji (PPIH), tidak seketat pemeriksaan pertama atau kedua. Petugas kesehatan menurunkan kesehatan embarkasi pada saat jemaah haji sebelum pemberangkatan untuk mengetahui apakah kesehatannya baik untuk terbang hingga pemberangkatan.

Pendampingan adalah cara untuk menjamin kesehatan jemaah haji dengan menggunakan hasil tes, konseling, dan metode lainnya. sebagai . Sementara itu, Ketua Penyelenggara Haji dan Umrah Mekkah mengatakan, kegiatan sosialisasi ini memberikan informasi seputar haji dan terkait dengan ritual haji Mekkah. Haji dimaksudkan untuk memberikan hidayah.

Untuk lebih memahami calon jemaah haji, Kanwil Kemenag Sumut menyediakan bimbingan haji dan umroh, serta video atau DVD gambar haji dan umrah. Perjalanan yang aman dan tidak mengganggu ke Mekah untuk haji dan umrah. Selain itu, untuk meningkatkan bantuan terhadap penyelenggaraan haji, Kanwil Kemenag Sumut telah menyediakan leaflet dan spanduk tata cara pendaftaran haji ke Mekkah. program dan peralatan.

METODE

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang menggambarkan bantuan jemaah haji Mekkah dan penyelenggara umroh. Hasil penelitian kualitatif berfokus pada keuntungan daripada generalisasi (Sugiyono 2014: 8). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyedia informasi, pengguna jasa, jemaah haji dan jemaah haji yang meninggalkan Masjidil Haram, dan ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Mekkah Kanwil Kemenag Sumut selaku penyedia layanan. Metode analisis data yang digunakan dalam survei ini adalah metode analisis kualitatif dengan mendeskripsikan dan menginterpretasikan metode deskripsi kualitatif dan hasil survei selanjutnya dalam teks eksplanasi. mengklasifikasikan data. Sepanjang sumbu pencarian.

HASIL PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas bantuan haji dan umrah di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara, digunakan lima dimensi kualitas bantuan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance. dan empati (sympathy). Deskripsi ibadah haji Mekkah dan kualitas bantuan umroh di Kanwil Kemenag Sumut dapat dilihat pada uraian berikut ini:

Dimensi Tangible (Berwujud)

Tangible adalah munculnya komunikasi dalam fasilitas, peralatan, kendaraan pribadi dan jasa. Jika aspek ini dilihat oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang baik, maka masyarakat akan menganggapnya baik dan akan puas dengan layanan yang diberikan oleh staf Layanan Haji dan Umrah di kantor wilayah Kementerian Agama. Disediakan oleh Provinsi Utara. Di Samatella, jika dimensi tersebut dipandang buruk oleh masyarakat, maka masyarakat akan dinilai buruk dan tidak akan puas dengan bantuan yang diberikan oleh PNS. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memperkenalkan keberadaannya kepada masyarakat. Keberadaan dan kemampuan sarana dan fasilitas perusahaan dan sekitarnya merupakan bukti nyata dari bantuan yang diberikan oleh pemberi bantuan, sifat fasilitas fisik, lokasi bantuan, teknologi (peralatan dan alat yang digunakan) dan penggunaannya. Termasuk kehadiran staf untuk melayani orang tersebut..

Hasil wawancara menunjukkan bahwa bantuan haji dan pemakaman di Kanwil Kemenag Sumut memenuhi harapan pengguna. Penampilan teknis saat melakukan tugas kantor, kenyamanan kegiatan bantuan, kedisiplinan karyawan saat melakukan tugas kantor, kualitas bantuan, kenyamanan mendekati pelanggan saat memesan layanan, penggunaan alat

dalam bantuan. Tapi dari segi kenyamanan, providernya masih kurang sesuai ekspektasi, ruangnya kecil dan anehnya banyak yang pakai sekaligus. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu lebih fokus pada kenyamanan pengguna layanan agar dapat memberikan dampak positif bagi penyedia dan pengguna layanan. Layanan selalu merepotkan, yang tidak baik untuk penyedia layanan.

Dimensi Reliability (Keandalan)

Ukuran keandalan adalah kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dengan potensi kepuasan. Keandalan dapat diukur dari keakuratan perawatan, kemampuan dan pengalaman personel untuk menggunakan alat selama perbaikan. Keandalan adalah atribut penting dari setiap perusahaan atau individu yang menyediakan layanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bantuan haji dan umrah Kanwil Kemenag Sumut dinilai dapat diandalkan sesuai harapan masyarakat terutama dalam hal akurasi. Personil pendukung pengguna. Namun, penggunaan alat dalam proses layanan tidak memenuhi harapan pengguna layanan. Kami akan secara sistematis menilai kemampuan karyawan untuk memastikan kualitas layanan kami. Kompetensi dan keterampilan staf Kanwil Kemenag akan sangat mempengaruhi keberhasilan bantuan kementerian. Beberapa staf tampaknya tidak terlalu berpengalaman dengan alat bantu berdasarkan sikap mereka. Selain itu, ada layanan yang tersedia untuk membantu hal ini, seperti komputer..

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiveness adalah daya tanggap seorang pegawai yang memberikan bantuan yang mereka butuhkan dan memungkinkan mereka untuk menyelesaikan bantuan dengan cepat dalam jangka waktu yang menentukan ketepatan waktu bantuan. Karyawan di sini tampaknya memiliki sikap positif terhadap pengguna jasa. Kinerja bantuan didasarkan pada sikap, keinginan, dan komitmen yang baik.

Untuk bantuan, petugas memberikan bantuan dengan cepat dan tepat, petugas akurat dan tepat waktu, dan segala keluhan dari pengguna jasa diselesaikan oleh petugas bantuan. Meskipun mungkin tidak ideal bagi petugas untuk melayani jemaah haji pada waktu yang tepat, namun tidak seseram yang diberitakan oleh calon jemaah haji maupun yang akan berangkat. Terkadang, pengguna layanan masih tersedia setelah jam kerja.

Dimensi Assurance (Jaminan).

Asuransi (garansi) merupakan salah satu perlindungan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kepastian dan kepastian pengguna jasa ketika berhadapan dengan penyedia jasa.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bantuan haji dan umrah yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Sumut baik dari segi penjaminan, yaitu lembaga yang memberikan bantuan penjaminan. Pada waktunya, perantara menjamin pembayaran biaya layanan, dan

perantara memberikan jaminan hukum untuk penyediaan layanan. Kepercayaan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kepercayaan yang lebih besar terhadap loyalitas pengguna layanan dan karyawan. Jika pengguna layanan tahu apa yang diharapkan, mereka akan cenderung mempercayai penyedia layanan.

Jumlah tersebut minimal guna memenuhi komitmen PIHK terhadap standar bantuan minimal jemaah haji khusus. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji dan Peraturan Pemerintah Nomor Undang-Undang Nomor (79) Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 penyelenggaraan haji khusus akan dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah.

Dimensi Emphaty (Empati)

Empati adalah kepedulian yang diberikan seseorang kepada individu atau individu pengguna jasa dengan menempatkan dirinya pada posisi sebagai pengguna jasa. Singkatnya, hal ini dapat dipahami sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan setiap individu pengguna jasa waktu bagi pelanggan.

Realitas ini dirasakan oleh pengguna jasa yang mengalami permusuhan dari petugas dalam memberikan bantuan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pengguna jasa dalam proses penggunaan jasa tersebut. Namun, sikap ramah petugas tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Bantuan Haji dan Umrah

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung kualitas bantuan haji dan umroh di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

- a. Terdapat fasilitas yaitu komputer dan peralatan serta koneksi internet dan sistem aplikasi khusus untuk pusat pendaftaran haji untuk mempermudah proses bantuan haji dan umroh.
- b. Tujuan staf adalah untuk memberikan layanan terbaik kepada mereka yang membutuhkannya, dan melakukannya dengan hati yang penuh kasih sayang.
- c. Mengadakan mesyuarat penyelarasan dan penilaian setiap tiga bulan untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi keperluan masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat bantuan haji dan umrah di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

- a. Minimnya koneksi internet yang andal untuk mengajukan haji mungkin disebabkan oleh banyaknya jumlah peserta haji yang terdaftar di Mekkah di seluruh Indonesia dan proses pendaftaran yang sering gagal.
- b. Karena minimnya infrastruktur seperti lemari arsip dan lemari arsip, masih banyak kertas berserakan di meja dan lantai.

- c. Sumber daya manusia yang tidak dapat diandalkan dan tidak disiplin masih ada.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas bantuan haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kanwil Kemenag Sumut. Dari segi ukuran fisik, penampilan, kenyamanan, fasilitas, dan penggunaan alat bantu sudah memenuhi harapan, namun dari segi kenyamanan, wilayah bantuan belum memenuhi harapan pengguna jasa. Dalam hal kehandalan, yaitu Kami memiliki standar layanan yang jelas dan alat tersebut sesuai dengan harapan pengguna layanan, namun keahlian karyawan kami dalam menggunakan alat tersebut tidak memenuhi harapan pengguna layanan. Dari segi respon yaitu komplain dari pengguna layanan yang ditangani dengan cepat, tepat, akurat dan tepat waktu sangat diharapkan, namun dari sudut pandang agen, hal ini tidak terjadi jika layanan diberikan dengan baik. tepat waktu. harapan pelanggan. Hadiah. Dalam hal garansi, terutama kepastian waktu dan biaya serta kemampuan memberikan bantuan yang sangat handal.

Dukungan terhadap penyelenggaraan ibadah haji Mekkah dan penyelenggaraan layanan umroh oleh Kanwil Kemenag Sumut berasal dari fasilitas: komputer dan konektivitas internet yang baik, serta tersedianya sistem aplikasi yang terpusat. Menyajikan. Selain itu, staf layanan masyarakat benar-benar tulus. Kanwil Kemenag Sumut mengalami kesulitan dalam memberikan bantuan haji dan umrah karena lemahnya koneksi internet server pusat, kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Dapat diandalkan dan tidak disiplin dalam pemberian layanan.

Saran

1. Seksi penyelenggara haji Kanwil Kemenag harus terus berkoordinasi dengan jemaah haji yang sudah melaksanakan ibadah haji agar dapat mempengaruhi calon jemaah haji lainnya. Mereka tampak bersemangat mendaftar haji.
2. Keperluan membeli risalah perkhidmatan sebagai asas kepada bakal jemaah haji yang belum berangkat haji atau jemaah yang pulang atau pihak lain untuk menyatakan pendapat mereka tentang perkhidmatan haji.
3. Perlunya pembelian website/blog dari Kanwil Kemenag Sumut karena saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi sangat maju dan dibutuhkan masyarakat sebagai sumber informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathurahman, 2016. Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Bantuan Urusan Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara, e-Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.4 No.1, ISSN:2477-2631, Hal 485-499.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

- Puspitasari, N.L.P. & Bendesa, I.K.G., 2016, Analisis Kualitas Bantuan Publik di Badan Bantuan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung, e-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol.5 No.1, ISSN:2337-3067, Hal:89-114.
- Maulida, Y. A., & Habiburrahman, H. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Keripik Pisang Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Umkm Keripik Sumber Rezeki). Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(4), 303-314.
- Maharani, Ludfi, 2009. Skripsi, “Pengaruh Kualitas Bantuan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang”.
- Mufattah, Adnin, 2002. Skripsi, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”.
- Sembedo, Dimas Priyo, 2010. Sekripsi, “Bantuan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”.
- M.Noor dan Matdawan. 1999. Ibadah Haji dan Umrah. Yogyakarta Yayasan”Bina Karier”
- H.B. Sutopo. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNSPress.
- Imam Syaukani, 2009. Manajemen Bantuan Ibadah Haji di Indonesia, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan).
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta.