

## Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara

### *Performance of Administrative Services of Regular Hajj Congregation at the Office of The Ministry Religion, North Sumatra*

Muhammad Hanbali Bakti, Nina Siti Salmaniah Siregar\* & Budi Hartono

Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 20 Januari 2023; Direview: 22 Januari 2023; Disetujui: 21 Februari 2023

\*Corresponding Email: [ninasitisalmaniah@staff.uma.ac.id](mailto:ninasitisalmaniah@staff.uma.ac.id)

#### Abstrak

Ibadah haji salah satu rukun Islam dan ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang memiliki istito'ah/kemampuan (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan ibadah di beberapa tempat di Arab Saudi atau sering kita dengar dengan nama musim haji atau bulan Zulhijah. Permasalahan haji yang dihadapi saat ini, ditambah lagi permasalahan yang muncul di masa pandemi covid ditangani dengan sistem pelimpahan porsi haji yang menjadi tolak ukur kinerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jemaah haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan teori kinerja oleh Pollit & Bouckaert yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kinerja; Layanan Administrasi; Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler.

#### Abstract

Hajj is one of the pillars of Islam and an annual worship carried out by Muslims around the world who have the istito'ah/ability (material, physical and scientific) to visit and carry out several worship activities in several places in Saudi Arabia or we often hear by the name of the season of Hajj or the month of Zulhijah. The current Hajj problems, coupled with the problems that arose during the Covid-19 pandemic, were handled by a system for delegating the portion of the Hajj which has become a benchmark for performance at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province. This research was conducted using qualitative research methods. The results showed that the performance of the administrative service bureaucracy for the delegation of portions of regular pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province had met the service standards in accordance with the performance theory by Pollit & Bouckaert used in this study.

**Keywords:** Performance; Administrative Services; Delegation of Portions of Regular Pilgrims.

**How to Cite:** Bakti, M.H. Siregar, N.S.S. & Hartono, B. (2023). Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2462-2470.



## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara demokratis yang berfondasikan ideologi Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Maka itu, nilai-nilai Pancasila maupun Undang-undang Dasar 1945 diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia. Penerapan nilai-nilai Pancasila dan Undang-undang 1945 tentunya menjamin hak dan kewajiban bagi setiap warga negaranya. Sebagai bangsa yang majemuk memiliki beragam suku, kebudayaan dan agama, status keagamaan di Indonesia sudah diajarkan dan diterapkan sedini mungkin karena hal tersebut tertuang dalam sila pertama Pancasila yang berbunyi “Ketuhanan Yang Maha Esa” sehingga kepercayaan agama telah menjadi satu bagian penting dalam menjalani hidup. Negara menjamin hak kebebasan beragama kepada setiap penduduknya untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat sesuai ajaran agamadan kepercayaannya itu, hal ini sangat jelas disebutkan pada pasal 28 E dan 29 Undang-undang Dasar 1945. Agama merupakan tata kaidah yang berkaitan erat dengan kegiatan spiritual yang menghubungkan antara manusia dengan Tuhan.

Didalam menyelenggarakan pemerintahan negara Presiden dibantu oleh Menteri dalam melaksanakan tugas, salah satunya adalah Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu Kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan dibidang keagamaan dalam pemerintah untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas, Kementerian Agama menyelenggarakan berbagai fungsi yang salah satunya yakni perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan dibidang agama.

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. Menurut Fattah (1999) kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai “ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu”. Sementara menurut Sedarmayanti (2007) bahwa: “Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berartiprestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja”.

Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tinggi rendahnya kinerjapekerja berkaitan erat dengan sistem pemberian penghargaan yang diterapkan oleh lembaga/organisasi tempat mereka bekerja. Pemberian penghargaan yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang.

Untuk menetapkan tingkat kinerja karyawan, dibutuhkan penilaian kinerja. Penilaian kinerja yang adil membutuhkan standar. Patokan yang dapat digunakan sebagai perbandingan terhadap kinerja antar karyawan. Menurut Simamora (2004), semakin jelas standar kinerjanya, makin akurat tingkat penilaian kinerjanya. Dibutuhkan penilaian kinerja Untuk menetapkan tingkat kinerja karyawan, yang berstandar. Semakin jelas standar kinerjanya, makin akurat tingkat penilaian kinerjanya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2020 Tentang Visi Kementerian Agama, Visi Kementerian agama adalah “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. Misi Kementerian Agama yaitu: 1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama; 2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan beragama; 3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata; 4. meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu; 5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan; 6. Memantapkan tatakelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Sesuai amanat undang-undang ada enam agama resmi yang diakui di Indonesia yakni Islam, Kristen Protestan, Kristen Katolik, Hindu, Buddha dan Konghucu. Agama Islam merupakan salah satu agama resmi yang diakui dan mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Salah satu ajaran Islam adalah Menunaikan ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam dan ibadah ini adalah ibadah tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang memiliki istito'ah/kemampuan (material, fisik dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan ibadah di beberapa tempat di Arab Saudi atau sering kita dengar dengan nama



musim haji atau bulan Zulhijah. Material artinya kemampuan materi jemaah haji (kemampuan) untuk membiayai ibadah haji, kemampuan fisik adalah kekuatan fisik untuk melakukan ibadah haji sedangkan keilmuan adalah pengetahuan yang dimiliki untuk menunaikan ibadah haji. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Alquran yang berbunyi:

“Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta” (QS. Ali Imran: 7).

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah” (QS. Al Baqarah: 196).

Kuota Jemaah haji Indonesia adalah jemaah terbesar, bahkan hampir sekitar 10% yakni sebesar 231.000 Jemaah dari jumlah seluruh jemaah haji sedunia, meskipun memperoleh kuota terbesar oleh Kerajaan Arab Saudi berdasarkan rilis data Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bulan November 2022 berdasarkan data Sistem Komperisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama jumlah pendaftar Haji sebesar 4.064.496 dengan daftar tunggu jemaah haji Indonesia waktu tunggu lama antrian Keberangkatan Jemaah Indonesia paling cepat 15 tahun berada di provinsi Maluku dan yang paling lama 36 tahun berada di provinsi Kalimantan Selatan, sedangkan provinsi Sumatera Utara Sampai Bulan November 2022 pendaftaran haji sudah mengalami antrian sampai tahun 2042 artinya daftar tunggu haji regular provinsi Sumatera Utara sudah mencapai 20 Tahun. Sementara kuota haji masing-masing provinsi dibatasi 1/1000 (1 Permil) dari jumlah umat muslim di suatu daerah.

Lama antrian akan bertambah panjang seperti yang kita ketahui bersama bahwa dunia tengah dilanda pandemi yang mewabah yakni *corona virus disease* pada akhir tahun 2019 atau yang dikenal sebagai covid-19 sudah tentu akan berdampak pada penyelenggaraan haji. Tahun 2020 dan 2021 Haji hanya dilaksanakan bagi warga yang tinggal di Arab Saudi. Tidak ada kesempatan sama sekali yang diberikan oleh Arab Saudi kepada jemaah dari negara-negara Islam lainnya. Ini bertujuan untuk mencegah penyebaran covid-19. Hanya ada 10 ribu jemaah haji yang diizinkan menunaikan ibadah haji yang merupakan rukun Islam kelima itu. Padahal setiap tahun, biasanya jumlah jemaah haji hampir 3 juta orang dari seluruh negara di dunia.

Hal ini berdampak pada keberlangsungan proses pemberangkatan jemaah haji Indonesia. Salah satu faktor tidak berangkatnya jemaah haji regular Indonesia pada tahun 2020 dan 2021 masih tingginya kasus pandemi covid-19 yang melanda dunia, kesehatan dan keselamatan jiwa jemaah lebih utama dan harus dikedepankan. Menurut Menteri Agama, agama mengajarkan bahwa menjaga jiwa adalah kewajiban yang harus diutamakan. UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah juga memberikan amanah kepada pemerintah untuk melaksanakan tugas perlindungan. Oleh karena itu, faktor kesehatan, keselamatan, dan keamanan jemaah menjadi faktor utama.

Hal tersebut membuat banyaknya calon jemaah haji yang gagal berangkat ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji. Akibat adanya pandemi virus corona atau covid-19 sebanyak 231.000 kuota pertahun calon jemaah haji tahun tunda berangkat ke Tanah Suci di sepanjang tahun 2020 dan 2021. Jumlah tersebut terdiri dari 212.520 orang berasal dari kelompok haji reguler, sementara 18.480 berasal dari kelompok haji khusus. Pada tahun 2022 M/ 1443 H Pelaksanaan Haji telah dibuka kembali oleh Kerajaan Arab Saudi dengan kuota yang terbatas sebanyak 100.051 jemaah.

Di Indonesia pelayanan haji regular dibebankan pada kantor Kementerian Agama. Monopoli ini dalam sejarahnya diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh lembaga swasta akan menimbulkan kekisruhan. Penyelenggaraan ibadah haji diatur UU No. 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Haji Regular yang menjelaskan bahwa kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah (pasal 8 ayat 2). Atas dasar itu, maka pemerintah berkewajiban melakukan



pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan setiap warga negara (Umat Islam) yang akan menunaikan ibadah haji, selanjut berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Haji dan Umrah Kementerian Agama Nomor 130 Tahun 2020 tentang pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen dimana peraturan ini merupakan kebijakan baru Kementerian Agama terhadap pelayanan para calon jemaah haji Indonesia khususnya jemaah haji reguler.

Upaya pembenahan terhadap penyelenggaraan ibadah haji selalu dilakukan setiap tahun, namun upaya tersebut masih memberikan hasil yang kurang maksimal bagi penyelenggaraan ibadah haji. Ada saja kekurangan yang bisa dirasakan oleh jemaah haji, baik dari segi teknis maupun praktisnya. Padahal ini adalah hajatan tahunan yang mestinya semakin tahun semakin baik. Permasalahan yang terjadi selama masa pandemi ini menjadi tantangan baru bagi kementerian agama selaku penyelenggara ibadah haji di Indonesia untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal bagi para calon jemaah haji.

Data menunjukkan bahwa selama masa tunggu antrian keberangkatan yang cukup lama tersebut tidak sedikit Jemaah haji yang mengalami perubahan kondisi fisik dan kesehatan antara lain ada yang dinyatakan sakit permanen bahkan juga yang meninggal dunia sebelum berangkat haji. Sehingga jemaah haji yang bersangkutan tidak bisa melaksanakan niatnya yang mulia untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitullah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi jemaah haji reguler. faktor penghambat dan pendukungnya pada kantor wilayah kementerian agama provinsi Sumatera Utara kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi calon jemaah haji reguler pada kantor wilayah kementerian agama provinsi Sumatera Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya (Subana & Sudrajat, 2009). Data-data yang didapat dari pendekatan tersebut membantu menjabarkan dari hasil observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumen.

Dalam penelitian ini, peneliti lebih mengedepankan pendekatan antar manusia, peneliti akan lebih banyak berhubungan dengan orang-orang ditempat penelitian. Untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu tentang kinerja birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini untuk memperoleh data-datayang aktual.

Informan adalah kahdairan seseorang yang dimintai informasi terkait objek yang diteliti dan mempunyai banyak informasi terkait dengan data dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itulah penyebutan informan lebih lekat dengan narasumber yang biasanya ada dalam penelitian yang subjek penelitiannya berupa "kasus" satu kesatuan unit, diantaranya yaitu yang berupa lembaga atau organisasi atau institusi sosial. Menurut Moleong (2008) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sugiyono (2013) bahwa informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang dingkat.



Informan dalam penelitian ini sebagai berikut: Informan kunci: Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Informan utama: Penanggung Jawab Fungsi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler, Informan tambahan: Penanggung jawab fungsi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji. Operator Siskohat dan Jemaah calon haji yang akan melakukan Pelimpahan Porsi Haji Reguler berjumlah 5 orang.

Teknik pengumpulan data menurut Ridwan (2018) adalah pengumpulan data dengan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data, alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi. Yaitu observasi nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu: (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi.

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian itu dilakukan. Observasi juga bisa diartikan sebagai proses yang kompleks. Pengumpulan data dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi terbuka. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan pelayanan administrasi Pelimpahan Porsi Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Hal pertama yang akan peneliti lakukan adalah akan menemui para pemangku kepentingan dan memberitahu maksud peneliti untuk melakukan penelitian dengan tahap pertama yaitu observasi. Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu untuk melihat kondisi/keadaan lokasi penelitian, kemudian merekam kegiatan pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sembari membuat catatan lapangan.

Wawancara merupakan salah satu teknik yang peneliti lakukan dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab langsung. Wawancara ini ditunjukkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi Pelimpahan Porsi Haji Reguler di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Peneliti melakukan wawancara kepada para Informan, yaitu dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Penanggung jawab fungsi/kepala seksi bidang haji, Jabatan Fungsional Umum/Operator Siskohat dan Jemaah calon haji yang akan melakukan pelimpahan porsi haji reguler.

Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab untuk secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Digunakan sebagai mendukung kelengkapan data yang lain. Instrumen penelitian ini adalah handphone, tape recorder, dan buku catatan. Dokumen yang akan menjadi bagian penelitian ini adalah dokumen jadwal pembagian tugas, dokumen pembagian tugas tambahan dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam sejumlah unit, pembuatan sintesa, penyusunan pola, pemilihan bagian yang penting dan

yang akan di pelajari, dan penarikan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain (Hardani, 2020). Dengan analisis data, data yang terkumpul dikelola secara sistematis, teratur, terstruktur, dan bermakna (Abubakar, 2021). Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sampai datanya jenuh.

Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles dkk., yakni Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*) dilanjutkan dengan Penyajian Data (*Data Display*) dan terakhir Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*) (Miles & Habermann, 1992).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Pelimpahan Porsi Calon Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Peneliti akan memaparkan kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi calon jemaah haji reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Data di lapangan diperoleh melalui proses wawancara kepada informan pada tanggal 15, 18, 22, 23, 28, dan 30 November 2022. Untuk mengungkap kinerja birokrasi, peneliti menggunakan teori yang dipaparkan oleh Pollit & Bouckaert, (2000) bahwa tolak ukur dari kinerja birokrasi dapat dilihat melalui relevansi, efisiensi, efektivitas, serta utilitas (kegunaan) dan keberlanjutan.

Dalam model ini efisiensi diukur dengan melakukan perbandingan antara *input* dan *output*, untuk efektivitas diukur dengan membandingkan antara tujuan program/organisasi dengan hasil sementara (*result*) dan hasil akhir (*impact*) atau dampak yang ditimbulkannya.

**Relevansi.** *Relevance* atau relevansi yaitu mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan. Berbagai langkah yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumut untuk bekerja dengan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelimpahan porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara pada dasarnya sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga sudah mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan serta sudah sesuai dengan mekanisme, prosedur maupun tata pelaksanaan yang diterapkan selama ini.

**Efisiensi.** Efisiensi yaitu perbandingan antara *input* dengan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelimpahan porsi haji reguler yang diberikan oleh Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara secara garis besar sudah efisien yakni pada perbandingan antara *input* dengan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.

Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Dari hasil wawancara juga dapat disimpulkan bahwa sistem yang berjalan selama ini akan lebih efisien dan lebih baik lagi bila dilakukan kajian-kajian dan evaluasi SOP yang bisa mempermudah akses dan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelimpahan porsi haji reguler ini.

**Efektivitas.** Efektivitas yaitu tingkat kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcomes (results)* dan *final outcomes (impacts)*. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelayanan pelimpahan porsi haji reguler yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah efektif. Hal ini terlihat dari tingkat kesesuaian antara tujuan dengan



*intermediate outcomes (results)* dan *final outcomes (impacts)*. Dapat dikatakan seluruh pihak setuju bahwa pelayanan yang diberikan selalumenunjukkan hasil yang memuaskan, seluruh masyarakat yang mengajukan pelimpahan porsi dapat terselesaikan dengan baik.

**Utilitas dan Keberlanjutan**, yaitu mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan *final outcomes (impacts)*. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara tersebut adalah kegunaan dan keberlanjutan pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan *final outcomes (impacts)* yangmaksimal. Masyarakat juga menaruh harapan pada program ini agar terus berlanjut dan bisa menjadi media bagi massyarakat dalam mengajukan pelimpahan porsi haji reguler.

### **Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Pelimpahan Porsi Haji Reguler Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.**

Dalam suatu pelayanan pasti tidak akan bisa berjalan dengan mulus, akan ada faktor pendukungnya maupun faktor penghambatnya, baik itu dari segi pelayanan maupun yang melayani, Untuk faktor pendukung jika faktor pendukungnya sudah baik maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebaik mungkin baik berbeda dengan untuk faktor penghambat dapat diidentifikasi apa masalahnya kemudian dikoreksi lalu diperbaiki sampai hal itu dianggap baik, maka dari itu ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji reguler Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Dari diskusi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadapinforman baik informan kunci, informan utama, informan tambahan dan calonjemaah haji reguler diketahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi hajireguler Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara Medan sebagai berikut:

**Relevansi**, *Relevance* atau relevansi yaitu mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan. Berbagai langkah yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumut untuk bekerja dengan semaksimal mungkin. Dari diskusi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadapinforman baik informan kunci, informan utama, informan tambahan dan calonjemaah haji reguler diketahui bahwa belum ditemukan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan yang sudah sesuai jalur (*on track*) berdasarkan prosedur yangberlaku.

**Efisiensi**. Efisiensi yaitu perbandingan antara *input* dengan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan aksespublk terhadap sistim pelayanan yang ditawarkan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem yang berjalan selama ini akan lebih efisien dan lebih baik lagi bila dilakukan kajian-kajian dan evaluasi SOP yang bisa mempermudah akses dan kebutuhan masyarakat dalam melakukan Pelimpahan Porsi Haji Reguler ini. Kemudian faktor yang menghambat dalam program Pelimpahan Porsi Haji Reguler ini sebagian besar terkendala oleh jarak dan waktu sehingga hal ini bisa dijadikan evaluasi bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk bisa menemukan solusi dalam mengatasi kendala-kendala tersebut.

**Efektivitas.** Efektivitas yaitu tingkat kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcomes (results)* dan *final outcomes (impacts)*. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem yang berjalan selama ini akan sudah efektif dalam melakukan Pelimpahan Porsi Haji Reguler ini. Hal ini bisa dijadikan peningkatan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan lagi kinerja yang efektif dalam melayani masyarakat.

**Utility dan Sustainability.** Yaitu mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan *final outcomes (impacts)*. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem yang berjalan selama ini diharapkan akan terus berlanjut dan semakin maksimal. Hal ini bisadijadikan peningkatan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk bisa membuat sebuah inovasi yang lebih baik agar bisa memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

## SIMPULAN

Relevansi. Pelayanan pelimpahan porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara pada dasarnya sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Efisiensi. Pelayanan pelimpahan porsi haji reguler yang diberikan oleh Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara secara garis besar sudah efisien yakni pada perbandingan antara input dengan output pelayanan. Efektivitas. Pelayanan pelimpahan porsi haji reguler yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah efektif. Hal ini terlihat dari tingkat kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcomes (results)* dan *final outcomes (impacts)*. Utility dan Sustainability. Kegunaan dan keberlanjutan pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan *final outcomes (impacts)* yang maksimal. Masyarakat juga menaruh harapan pada program ini agar terus berlanjut dan bisa menjadi media bagi masyarakat dalam mengajukan pelimpahan porsi haji reguler.

Belum ditemukan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan administrasi pelimpahan porsi haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan yang sudah sesuai jalur (*on track*) berdasarkan prosedur yang berlaku. Sistem yang berjalan selama ini akan sudah efektif dalam melakukan Pelimpahan Porsi Haji Reguler ini. Hal ini bisa dijadikan peningkatan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan lagi kinerja yang efektif dalam melayani masyarakat dan diharapkan akan terus berlanjut dan semakin maksimal. Hal ini bisa dijadikan peningkatan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk bisa membuat sebuah inovasi yang lebih baik agar bisa memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Fattah, N. (1999). Landasan Manajemen Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hardani, D. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Miles, M.B. and Habermann, A.M. (1992). Analisa Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2008). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2020 tentang Visi Kementerian agama (no date).
- Pollit, C. & Bouckaert, G. (2000). Public Management Reform: Comparative Analysis. Oxford: Oxford University Press.
- QS. Al Baqarah: 196.
- QS. Ali Imran: 7.
- Ridwan, N. K. (2018). NU dan Kebangsaan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sedarmayanti. (2007). Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik). Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE-YKPN.
- Subana, M. & Sudrajat. (2009). Dasar-dasar Penelitian Ilmiah. Bandung: CV. Pustaka Setia.



Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.  
UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (no date).  
UU No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji regular (no date).

