

**PENGORGANISASIAN PELAYANAN PENDAFTARAN
CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN
AGAMA KOTA DUMAI**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

M. IQBAL RABANI
NIM. 11544101962

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGORGANISASIAN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

Disusun Oleh:

M. IQBAL RABANI
NIM. 11544101962

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 29 Oktober 2019:

Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

ImronRosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006

ImronRosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebiantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul "Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah
Haji di Kementerian Agama Kota Dumai" yang ditulis oleh :

Nama : M. IQBAL RABANI
NIM : 11544101962
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqasahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan
Komunikasi pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Agustus 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi
UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 September 2020

Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620200604 1 015

Tim Penguji

Penguji I

Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id
Date: 2020.09.10 10:11:28 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19710612199803 1 003

Penguji II

Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817200910 1 002

Penguji III

Artis, S. Ag., M. Kom
NIP. 19811118200901 1 006

Penguji IV

Drs. H. Syahril Romli, M. Ag
NIP.19570611198803 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : M. IQBAL RABANI
NIM : 11544101962
Judul : "Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji
di Kementerian Agama Kota Dumai"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 24 April 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, Rabu 7 Agustus 2019

Panitia Seminar Proposal

PENGUJ

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 195706111988031001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Iqbal Rabani
Nim : 11544101962
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : "Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat pertimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 29 September 2020
Yang membuat pernyataan



M. IQBAL RABANI
NIM. 11544101962

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 18 November 2019

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Selain membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara/i dengan judul **PENGORGANISASIAN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI**

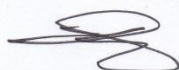
untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., PD
NIP.19811118 200901 1 006

PERSEMBAHAN



Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang baik, orang-orang yang menyayangiku dan sangat berarti di sekelilingku.

Halawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan semoga kita semua mendapatkan Syafaat di yaumul Akhir. Amin Ya Robbal 'Alamin karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Ayah, ibu, kakak, keluarga dan semua orang yang kusayang
Ayah dan Ibu

Terima kasih untuk segalanya, terima kasih untuk segala cinta, kasih dan sayangnya selama ini, terima kasih untuk ayah dan ibu yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan nasehatnya. Terima kasih Ayah, Terima kasih Ibu, terima kasih karena telah sabar, telah banyak mengorbankan jiwa, raga dan tenaganya selama ini. Ayah rela pergi dari pagi hingga sore membanting tulang, tidak kenal hujan, tidak kenal terik matahari untuk mencari nafkah, ibu yang dirumah yang telah merawat dan membesarkan kami, dan dengan sabar menghadapi tingkah kami.

Ayah dan Ibu adalah alasan aku untuk melakukan sesuatu. Ayah dan ibu yang selalu menjadi motivasi dalam hidupku hingga aku selalu kuat menjalani, selalu menjadi pengingat untuk aku selalu bersabar dan tetap menghadapi setiap rintangan yang ada didepanku

Ayah. . . Ibu. . .

Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, kadang aku membuat kalian lupa untuk berbadah dikarenakan untuk mencukupi semua kebutuhan anakmu ini. Maafkan anakmu Ayah. . . Ibu. . . Maaf untuk semua kesalahan, maaf karena belum bisa membuat ayah dan ibu bahagia, maaf karena masih saja anakmu ini menyusahkanmu. .

Kutahu ini tak sebanding, belum ada apa-apanya, belum bisa membalas dengan semua jasa dan perjuangan ayah dan ibu ku tahu ini tak setimpal segan kesusahan dan pengorbanan

Namun, mudah-mudahan dengan ini, mampu menyelipkan senyum kebahagiaan, pengobat rasa lelah dan menjadi penyejuk hati. . .

Semoga ini menjadi langkah awal untuk menggapai citaku untuk membahagiakan ayah dan ibu.

Untuk kakak, keluarga ku tercinta, semua orang yang ku sayangi dan menyayangiku

Terima kasih atas bantuan, terima kasih atas semua doa dan motivasi yang telah diberikan membuatku semakin semangat untuk berjuang.

M. IQBAL RABANI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Nama : M. Iqbal Rabani
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Pelayanan Pendaftaran calon jamaah haji. Dalam hal ini penulis dapat mengetahui bagaimana pengorganisasian pelayanan pendaftaran yang ada di Kementerian Agama Kota Dumai. Ini merupakan upaya penulis untuk mencoba mengetahui bagaimana pengorganisasian diterapkan di Kementerian Agama Kota Dumai dalam memberikan pelayanan pendaftaran calon haji. Rumus masalah penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai?. Adapun dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian pelayanan pendaftaran Haji bertujuan untuk mempermudah bagaimana calon jamaa'ah ketika melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Dumai tidak merasa kebingungan, karena prosedur yang ada sudah jelas. Dan bagaimana pegawai dalam memproses pendaftaran haji secara efektif dan efesien, maka akan berdampak pada rasa kepuasan para calon jamaa'ah yang melakukan pendaftaran di Kementerian Agama Kota Dumai. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Dumai sudah sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dan pegawai seksi penyelenggara Haji dan Umrah telah melakukan pelayanan pendaftaran haji secara cepat guna memberikan pelayanan pendaftaran haji yang baik untuk calon jamaa'ah haji.

Kata Kunci : *Pengorganisasian, Pelayanan Pendaftaran Haji*

Hak Cipta dan Hak Pengarang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : M. Iqbal Rabani
Department : Management of Dakwah
Title : The Organizing Service of Pilgrim Candidate Registration in the Religious Affairs (Kementerian Agama) Office of Dumai

This research is motivated by the Registration Service for prospective Hajj pilgrims. In this case, it seeks to know the organizing registration services at the Ministry of Religious Affairs of Dumai City Office. It aims to find out how the organization is implemented in the Ministry of Religious Affairs of Dumai City in providing registration services for pilgrim candidates. The research problem is how is the registration service for prospective pilgrims in the Ministry of Religious Affairs in Dumai City? The Hajj registration services aimed at facilitating the prospective pilgrims when they register for Hajj at the Ministry of Religious Affairs in Dumai City. They did not feel confused, because the existing procedures were clear. The effective and efficient process of Hajj registration will have an impact on the satisfaction of prospective pilgrims. The method used is a descriptive qualitative method. Data is collected from observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the Hajj registration service at the Ministry of Religious Affairs of the City of Dumai is in accordance with the policies that have been made. The employees of the Haj and Umrah organizing section have performed Hajj registration services well in order to provide the Hajj registration services for prospective pilgrims.

Keywords: Organizing, Hajj Registration Service



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, atas puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, dan nikmat yang begitu besar, terutama nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya ke arah yang benar, sebagai suri tauladan yang patut dicontoh dan menjadi rahmat bagi semesta alam.

Skripsi dengan judul "Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai" merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S.Sos) di fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan hati terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terima kasih yang tiada berujung penulis sampaikan kepada pihak yang sangat berpengaruh dalam penyelesaian skripsi ini yaitu kedua orang tua penulis, Ayahanda Sunardi dan Ibunda Hamidah tercinta. Hal paling berharga yang penulis miliki di dunia ini. Terima kasih tak terhingga atas doa, kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan kepercayaannya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesempatan kepada saya untuk membahagiakan keduanya. Untuk Kakak penulis yaitu Eka Sasnita, Dwi Sinta dan Novi Dini Restya. Terima kasih telah memberikan doa, support, membantu baik secara moril maupun material, dan canda tawanya selama pengerjaan skripsi ini sampai selesai. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

- Hak Cipta dan Hak Paten**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan selain kata terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu kepada:
1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 2. Bapak Dr. Nurdin, MA. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, selaku wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku, wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Bapak Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Bapak Drs. Arwan. Semoga bapak diberikan rezeki dan kesehatan oleh Allah. Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.
 9. Bapak Rahman M.Ag yang telah mengenalkan penulis dengan jurusan yaitu Manajemen Dakwah yang sangat hebat ini.
 10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 11. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
 12. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Pihak perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
14. Terima kasih kepada Paman, Bibik dan Abang ipar serta keluarga besar di Kota Dumai dan Pekanbaru yang sudah memberikan doa, dorongan, motivasi dan membantu selama perkuliahan dari semester satu hingga selesai.
15. Terima kasih kepada Bapak Kepala Kantor Drs. H. Syafwan Kementerian Agama Kota Dumai yang telah memberi kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Kementerian Agama Kota Dumai.
16. Terima kasih seluruh sahabat-sahabat penulis di Manajemen Dakwah F 2015 dan Manajemen Traveling Haji dan Umrah C 2017 yang telah menjadi bagian dari perjalanan kuliah penulis
17. Terima kasih Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Dumai yang telah membantu dan meperlancar penelitian penulis.
18. Teman-teman kukerta angkatan 2018. Desa Bayas Jaya Kecamatan Kempas Kabupaten Indragiri Hilir, yang telah memberikan pengalaman yang berbeda dan bahagia.
19. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Rafiul Huda, Junnardan, Berly Angga, Syahdan Maulana, Bakti Amin, Elizon, Asep Sopiyan, Arif Y, Tama, Aprian, yang telah menjadi teman kuliah, teman main, teman tidur bareng, teman yang selalu ada disaat lagi susah dan senang, teman seperjuangan, dan teman segala hal dalam membantu penulis serta selalu mendoakan penulis sampai ditahap ini. Semoga kita selalu senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan kita selalu saling menyayangi satu sama lain.
20. Terima kasih kepada Rey, Ali, Yoga, Rusdi, Sarif Hasibuan, yang selalu memotivasi penulis, membatu, mendegarkan curahan hati penulis dalam mengerjakan skripsi, selalu mengsupport penulis sampe selesai mengerjakan skripsi, dan membantu secara materi. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

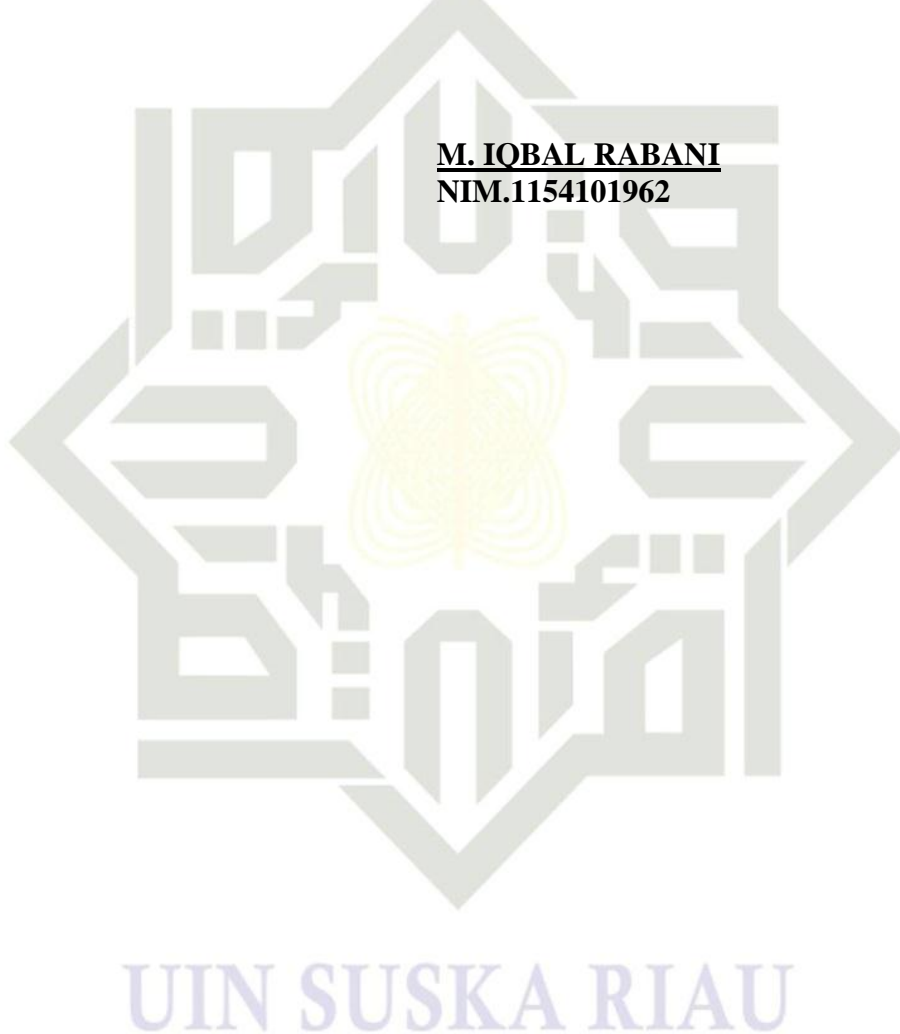
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis yang tidak bisa penulisan satu persatu. Semoga Allah membalas semuanya dengan pahala berlipat ganda. Amin Ya Robbal' Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 14 April 2020
Penulis

M. IQBAL RABANI
NIM.1154101962





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori.....	7
B. Kajian Terdahulu	17
C. Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	21
B. Lokasi dan Tempat Penelitian	21
C. Sumber Data	21
D. Informan Penelitian	21
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Validitas Data	24
G. Teknik Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kementerian Agama Kota Dumai	26
B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Dumai.....	28

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kota Dumai	28
D. Struktur Organisasi	29
E. Lembaga Pendidikan Agama dan Keagamaan	31
F. Keadaan Pegawai.....	31
G. Tujuan, Sasaran dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	31
H. Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	33

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan	52

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

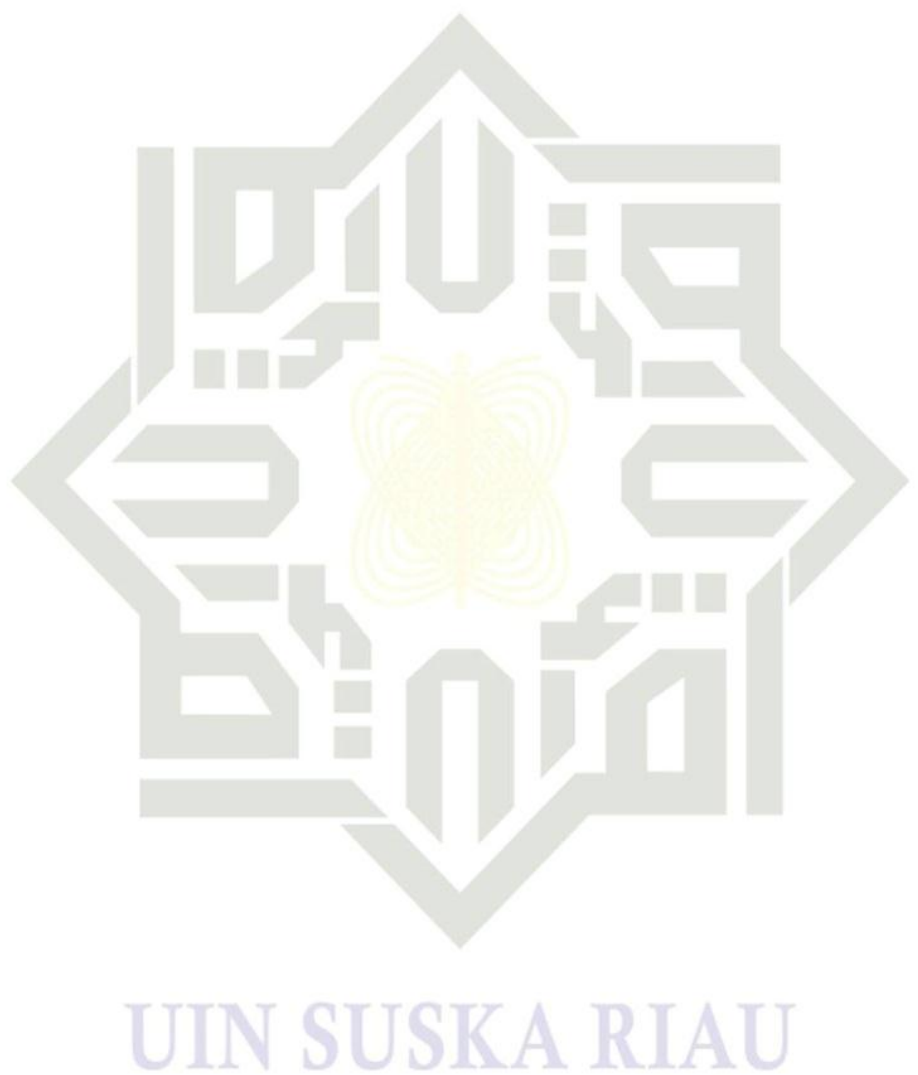
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
Tabel 3.1	Daftar Informan Penelitian.....	22
Tabel 4.1	Nama dan Jabatan Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	33
Tabel 4.2	Jenis dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	33
Tabel 4.3	Jumlah Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai Tahun 2016 s/d 2018	40
Tabel 4.4	Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumaitahun 2018	43
Tabel 4.5	Sarana dan Prasarana pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	44
Table 5.1	Daftar Informan Penelitian.....	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian	20
------------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Foto Dokumentasi Penelitian |
| Lampiran 2 | Daftar Pertanyaan Wawancara |
| Lampiran 3 | Naskah Riset Proposal |
| Lampiran 4 | Surat Penunjukan Pembimbing |
| Lampiran 5 | Surat Mengadakan Penelitian |
| Lampiran 6 | Surat Rekomendasi Penelitian dari Gubernur Riau |
| Lampiran 7 | Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL Kota Dumai |
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dengan beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-larangan-Nya. Al-Qur'an dan hadis merupakan pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim, salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji merupakan salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji dan Umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap umat muslim yang mampu.¹ Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, maka ia berdosa dan apabila ia melakukannya, maka ia mendapat pahala. Haji dan umroh hanya diwajibkan sekali seumur hidup.² Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji sekali saja, maka selesailah kewajibannya. Sedangkan haji dan umroh yang berikutnya, hanyalah merupakan ibadah sunnah. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik dan dana bagi muslim yang melaksanakannya.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umroh pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT.

¹ Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), h. 4.

² Zdul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), h. 11.

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umroh.³

Oleh karena itu Allah SWT mewajibkan bagi orang-orang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.⁴

Indonesia merupakan Negara yang memiliki jumlah penduduk muslim yang banyak di dunia. Maka dari itu Indonesia menjadi salah satu Negara dengan jumlah jamaah haji terbanyak setiap tahunnya. Penyelenggaraan haji di Indonesia merupakan tugas nasional dan tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Kementerian Agama.

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.⁵

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat islam didunia termasuk Indonesia. Pelaksanaan ibadah haji sangat berbeda dengan pelaksanaan rukun islam lainnya. Menjalankan ibadah haji adalah menjalankan ritual ibadah yang waktu dan tempatnya tertentu. Pelaksanaan ibadah haji dilakukan dalam bulan Dzulhijjah yang sangat dimuliakan oleh kaum muslimin.⁶ Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan kesanggupan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran islam karena disamping ibadah ini merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas, haji juga merupakan ibadah yang berdimensi nilai-nilai sosial.

³ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), h. 231.

⁴ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)* Skripsi (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015), h. 55.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008).

⁶ Ali Shariati, *Haji* (Bandung: Pustaka, 1978), h. 8.

Sebagaimana dalam penyelenggara haji itu sendiri, harus meliputi suatu perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan maupun katering, menyiapkan transportasi haji, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksanaan operasional haji.

Dalam hal pendaftaran haji itu sendiri, melalui SISKOHAT yang dioperasikan secara online dengan bank penerimaan ONH, sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian kepada pendaftar calon jamaah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji dan dibuktikan oleh bukti setoran ONH yang dicetak secara otomatis oleh Bank Penerima Setoran (BPS) pada saat itu calon jamaah haji memperoleh nomor porsi dari siskohat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan pendataan dan informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, baik untuk kepentingan manajemen, jamaah haji maupun masyarakat lainnya.

Kondisi yang ditemukan di kementerian agama kota dumai menunjukkan bahwa pengorganisasian pelayanan pendaftaran kurang efektif dan banyaknya pihak atau jamaah yang mempertanyakan prosedur pengorganisasian pelayanan pendaftaran. Berbagai persoalan pengorganisasian pelayanan pendaftaran calon jamaah haji tersebut seolah memberikan gambaran bahwa pengorganisasian pelayanan pendaftaran masih kurang dari yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengangkat judul **“Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai”**. Permasalahan ini menarik untuk diteliti, karena dengan meneliti permasalahan ini penulis akan mengetahui bagaimana pengorganisasian pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kementerian agama kota dumai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul ini, terutama yang dianggap penting. Artinya untuk menghindari kesalah pahaman pembaca dalam memahami istilah yang terdapat pada judul penelitian ini. Maka dari itu, penulis perlu menegaskan pada istilah-istilah berikut:

1. Pengorganisasian Pelayanan

a) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok.⁷

Pengorganisasian juga bisa diartikan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerjasama dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja antar para anggota organisasi.⁸

b) Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.⁹

2. Pendaftaran

Pengertian pendaftaran bila kita lihat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata dasar daftar, yakni catatan sejumlah nama, atau hal yang disusun berderet dari atas ke bawah (Departemen Pendidikan Nasional, 2002). Jadi bisa diartikan pendaftaran merupakan

⁷ George.R. Terry dan L.W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1982), h. 82.

⁸ Sutarto, *Dasar-dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2000), h. 40.

⁹ Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h.83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses, cara perbuatan mendaftar atau pencatatan nama, alamat, dan sebagainya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dicantumkan di atas penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kementerian agama kota dumai.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang terkait dengan Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai sehingga nantinya dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian serupa.
- 2) Hasil penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa manajemen dakwah untuk menambah wawasan akademis dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Suktan Syarif Kasim Riau.
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.



Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN.

Bab ini berisi latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : KAJIAN KONSEP DAN KERANGKA PIKIR.

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian, dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Konsep

1. Pengorganisasian

a. Pengertian Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan pembagian kerja kedalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggung jawab, yakni penting demi adanya pembagian kerja secara tepat.¹⁰

Menurut para ahli ada beberapa pengertian pengorganisasian diantaranya:

Menurut Malayu S.P Hasibuan, pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.¹¹

Menurut M. Manullang organisasi dalam arti dinamis (pengorganisasian) adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama secara efektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.¹²

¹⁰Sukanto Reksohadji Prodjo, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), h.13.

¹¹Hasibuan, Malayu, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 118-119.

¹²Hasibuan, Malayu, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 119-120.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pada akhir pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi adalah untuk membimbing manusia-manusia bekerja sama secara efektif.¹³

Dalam sebuah pengorganisasian mencakup beberapa aktivitas antara lain sebagai berikut:

- a) Membagi-bagi dan mengelompokkan tindakan-tindakan dakwah dalam satuan kerja.
- b) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing satuan serta menetapkan pelaksanaan atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
- c) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan.
- d) Menetapkan jalinan hubungan.¹⁴

b. Unsur-unsur Pengorganisasian

1. Personil (Man)

Personil (Man) adalah unsur terpenting didalam sebuah organisasi dimana masing-masing personil memiliki tingkatan dan fungsi sendiri. Setiap personil ditugaskan suatu bagian khusus dari

¹³Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h. 7.

¹⁴Abd Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997),h. 55.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan keseluruhannya. Lebih disukai, kalau penugasan itu akan memberikan pengakuan sepenuhnya kepada perhatian personil itu, perilakunya, pengalamannya dan kecakapannya. Pengakuan ini adalah alat vital dalam mengorganisir. Penugasan kepada seorang perorangan biasanya terdiri atas suatu bagian dari pekerjaan suatu unit kerja organisasi atau dalam beberapa hal, ia meliputi semua pekerjaan dari kesatuan itu, juga dalam kasus-kasus tertentu, pekerjaan dari beberapa satuan-satuan dimasukan kedalamnya. Dari tindakan inilah dihasilkan suatu “organization work imloyment unit” satuan tugas kerja organisasi.

2. Kerjasama (Team Work)

Organisasi hanya bisa mencapai tujuan bersama apabila para anggotanya melakukan tugas dan tanggung jawab secara bersama-sama. Ini merupakan kepentingan utama dalam pengorganisasian. Hubungan seorang pegawai dengan pekerjaan, interaksi seorang pegawai dengan yang lain dan dari satuan unit pekerjaan dengan unit pekerjaan lain. Merupakan isi-isu yang menentukan pergorganisasian. Keselarasan dan kesatuan usaha mungkin hanya kalau hubungan-hubungan ini baik. Kebanyakan persoalan dalam pengorganisasian, sampai seberapa jauh menyangkut kesulitan-kesulitan hubungan.¹⁵

3. Tujuan bersama

Tujuan bersama adalah sasaran yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi, baik dari sisi prosedur, program, pola, hingga hasil akhir dari pekerjaan organisasi tersebut. Tujuan organisasi akan menjadi arah perjalanan organisasi tersebut dalam menentukan kegiatan yang ditentukan nantinya.

Dengan adanya tujuan tersebut para anggota organisasi akan saling bahu membahu dalam melakukan usaha untuk mencapai tujuan.

¹⁵George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 86

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Peralatan (Equipment)

Untuk mencapai tujuan diperlukan sarana dan prasarana berupa kelengkapan sebuah organisasi, seperti: kantor, /gedung, material, uang, dan sumber daya lainnya yang bermanfaat sebagai alat dan penunjang untuk mencapai maksud dan tujuan organisasi.

Tujuannya satu yakni mencapai produktifitas pekerjaan yang se-efisien mungkin secara tenaga, biaya maupun waktu. Maka dari itu, dibutuhkan pemilihan peralatan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan pekerja. Sehingga tidak akan salah beli, dan bisa mengefesienkan anggaran yang terdapat dalam suatu organisasi.

5. Lingkungan (Environment)

Faktor lingkungan juga sangat berpengaruh pada sebuah organisasi. Misalnya social budaya, kebijakan, anggaran, peraturan, dan kondisi ekonomi. Komponen ini mencakup alat-alat fisik dan iklim umum, dalam mana para pegawai akan melaksanakan pekerjaan. Lokasi, peralatan, meja-meja, formulir-formulir, penerangan semangat umum, dan sikap-sikap adalah contoh-contoh faktor-faktor yang membentuk lingkungan. Lingkungan mempunyai dampak yang berarti kepada hasil—hasil yang diperoleh dari pengorganisasian.¹⁶

6. Sumber daya alam

Sumber daya alam adalah sesuatu yang bisa dimanfaatkan untuk kebutuhan dan kepentingan hidup manusia sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kelangsungan hidup manusia.

Menurut Soerianegara, sumber daya adalah unsur lingkungan alami, baik fisik maupun hayati, yang dibutuhkan manusia dalam memenuhi kebutuhannya guna meningkatkan kesejahteraan hidup.

Selain lingkungan, sumber daya alam juga merupakan unsur penting yang harus terpenuhi agar organisasi berjalan dengan baik.

¹⁶George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Beberapa contohnya adalah air, keadaan iklim, kondisi tanah, cuaca, flora dan fauna.

c. Prinsip-prinsip Pengorganisasian

1. Prinsip Spesialisasi Kerja

Spesialisasi kerja adalah pembagian tugas-tugas atau pekerjaan yang kompleks menjadi beberapa sub-pekerjaan atau bagian kepada karyawannya.

Keuntungan dari spesialisasi kerja ini adalah meningkatkannya produktivitas dan dapat melakukan pekerjaan dengan efisien karena setiap karyawan melakukan tugas yang sama setiap harinya sehingga kecepatan kerja dan kualitas kerja dapat terjaga dengan baik.

2. Prinsip Otoritas atau Wewenang (*Authority*)

Otoritas atau wewenang adalah hak untuk melakukan sesuatu, membuat keputusan, memerintah orang lain untuk melakukan sesuatu (tidak melakukan sesuatu), dan hak untuk mengalokasikan sumber daya atas nama organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Prinsip Rantai Komando (*Chain of Command*)

Rantai komando merupakan konsep penting untuk membangun suatu struktur organisasi yang kuat. Rantai komando dapat diartikan sebagai garis kewenangan tanpa putus yang membentang dari puncak manajemen ke karyawan level terendah serta menjelaskan siapa yang harus bertanggung jawab dan melapor kepada siapa.

4. Prinsip Pendelegasian Wewenang (*Delegation*)

Pendelegasian wewenang dapat diartikan sebagai pelimpahan wewenang dari seorang manajer kepada bawahannya untuk melakukan sesuatu atau wewenang untuk pengambilan suatu keputusan.

5. Prinsip Rentang Kendali (*Span of Control*)

Rentang kendali adalah jumlah karyawan atau bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh seorang atasan dalam satu waktu, atasan yang dimaksud tersebut dapat berupa seorang supervisor ataupun manajer.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Fungsi Pengorganisasian

Fungsi yang dijalankan oleh para manajer perusahaan untuk membagi pekerjaan kepada pelaksana tugas serta mengembangkan struktur hubungan antara pelaksana tugas yang satu dengan yang lainnya sehingga tugas tersebut dapat dilakukan dan menunjang tercapainya tujuan organisasi disebut sebagai fungsi pengorganisasian.

Fungsi pengorganisasian berkaitan erat dengan fungsi perencanaan, karena pengorganisasian pun harus direncanakan.

Menurut S.P Hasibuan fungsi pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan. Pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (sub-sistem) serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁷

Menurut Koontz dan O'Donnel fungsi pengorganisasian manajer meliputi penentuan penggolongan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk tujuan-tujuan perusahaan, pengelompokan kegiatan-kegiatan tersebut kedalam suatu bagian yang dipimpin oleh seorang manajer, serta melimpahkan wewenang untuk melaksanakannya.

e. Tujuan Pengorganisasian

- 1) Membantu koordinasi, yaitu memberi tugas pekerjaan kepada unit kerja secara koordinatif agar tujuan organisasi dapat dilaksanakan dengan mudah dan efektif.
- 2) Memperlancar pengawasan, yaitu dapat membantu pengawasan dengan menempatkan seorang anggota manajer yang berkompetensi dalam setiap unit organisasi.

¹⁷Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996), Cet-II. H. 121.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Maksimalisasi manfaat spesialisasi, yaitu dengan konsentrasi kegiatan, maka dapat membantu seorang menjadi lebih ahli dalam pekerjaan-pekerjaan tersebut.
- 4) Meningkatkan kerukunan hubungan antar manusia, dengan pengorganisasian, maka masing-masing pekerja antar unit kerja dapat bekerja saling melengkapi, mengurangi kejenuhan, menumbuhkan rasa saling membutuhkan, mengurangi pendekatan materialistis.

2. Definisi Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pengertian pelayanan menurut para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diantaranya pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut AS. Moenir, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.
- b. Sedangkan menurut H.N.Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik serta peningkatan penjual serta pendapat.
- c. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.

Jadi dapat diartikan bahwa pelayanan adalah bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain atau dapat dikatakan sebagai manfaat dari hasil karya yang bukan merupakan komoditi yang nyata, artinya hasilnya tidak dapat dilihat secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.¹⁸

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Dapat bertanggung jawab

Sejak awal dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani jamaah, karyawan diharapkan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

¹⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali, 2006), h. 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

h. Mampu memberikan kepercayaan

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Jadi, pengorganisasian pelayanan merupakan kegiatan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan untuk memberikan pelayanan kepada para jamaah haji khususnya pada saat pendaftaran haji.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pendaftaran Jamaah Haji

Menurut Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, kata haji berasal dari bahasa arab *Alhajj* yang berarti ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah *syara'* haji adalah berziarah atau berkunjung ke *Ka'bah* di *Makkah al-Mukaromah* untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan Ihram, Thawaf, Sa'I, Wukuf di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar Jamarot, dan Tahallul.¹⁹ Dalam memberikan pengertian terhadap ibadah haji para ulama' madzhab berbeda pandangan. Menurut para ulama' madzhab, secara etimologis haji adalah menyengaja. Mereka bersepakat dalam pengertian secara bahasa. Namun, secara terminology para ulama' berbeda pendapat. Hal ini disebabkan karena visi pandang yang berbeda didalam menafsirkan dalil-dalil yang menjadikan wajibnya haji.²⁰

Pendaftaran haji merupakan tahap utama dan pertama yang harus dilakukan dan dipatuhi secara administratif bagi setiap umat islam yang hendak menunaikan rukun islam yang kelima. Indonesia sebagai Negara yang memiliki jumlah penduduk beragama islam terbanyak, menyebabkan tingkat animo masyarakat untuk melakukan pendaftaran haji cukup tinggi, sehingga semakin banyaknya masyarakat berlomba-lomba untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji dari masa ke masa.

Prosedur dalam melakukan pendaftaran Haji adalah sebagai berikut:

1. Calon jamaah haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal.
2. Calon jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama RI.
3. Calon jamaah haji melakukan transfer ke rekening Mentri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.

¹⁹ Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Ulama Fikih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013), h. 13.

²⁰ Ahmad Abd Majid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umroh*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, t.t), h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi NOMOR VALIDASI.
5. Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 cm dan bermatri.
6. Calon jamaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
7. Calon jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
8. Calon jamaah haji menerima lembaran bukti pendaftaran haji yang berisi NOMOR PORSI pendaftaran, ditanda tangani dan dibubuhi setempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
9. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak atau ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 cm.

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang memiliki tema dan objek yang selaras yaitu penelitian yang berjudul :

1. *Manajemen pelayanan haji dan umroh pada PT. GLOBAL INSPIRA INDONESIA MAKASSAR, 2017* karya haras. Skripsi ini menyimpulkan dengan adanya manajemen, baik dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya, cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umroh ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. PT. GLOBAL INSPIRA INDONESIA sebagai objek penelitian karena

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan.
2. *Manajemen pelayanan jama'ah hajii di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta, 2015* karya sri maryati. Skripsi ini menyimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji dikantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Hasi penelitian ini adalah hasil perencanaan yang meliputi *Forecasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.
3. *Manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji oleh seksi penyelenggaraan haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta, 2018* karya baharuddin harahap. Skripsi ini menyimpulkan bahwa masalah utama yang selalu dihadapi calon jamaah haji Indonesia adalah tidak adanya pengetahuan yang utuh dalam memahami tata cara melakukan proses pendaftaran ibadah haji yang baik dan benar. Sehingga dalam proses pendaftaran, tidak jarang terjadi kesalahan pemahaman antara calon jamaah haji dengan pelaksana administrasi penyelenggara ibadah haji atau petugas pendaftaran haji.
4. *Fungsi pengorganisasian pada Baitul Mal wa Tamwil Nusyur Buana Syari'ah di Sleman Yogyakarta, 2008* karya sri dwi utami. Skripsi ini menyimpulkan bahwa berdasarkan data dan pengamatan tentang fungsi pengorganisasian ada beberapa komponen yakni pembagian kerja, penelegasian wewenang, dan rentang kendali komponen ini saling berkaitan satu dengan yang lain yang tergabung dalam fungsi pengorganisasian.

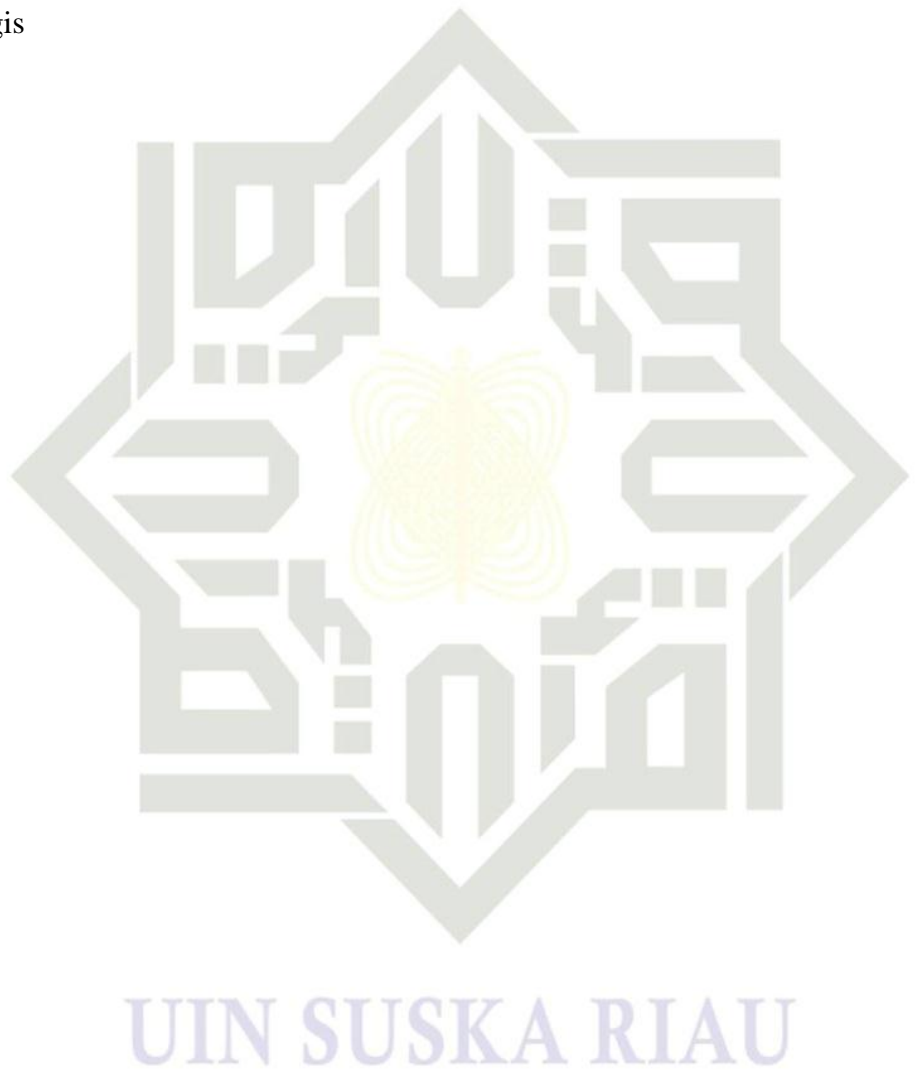
Berdasarkan penelitian-penelitian diatas yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu pada fokus penelitian, subjek penelitian dan waktu penelitian. Penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai.

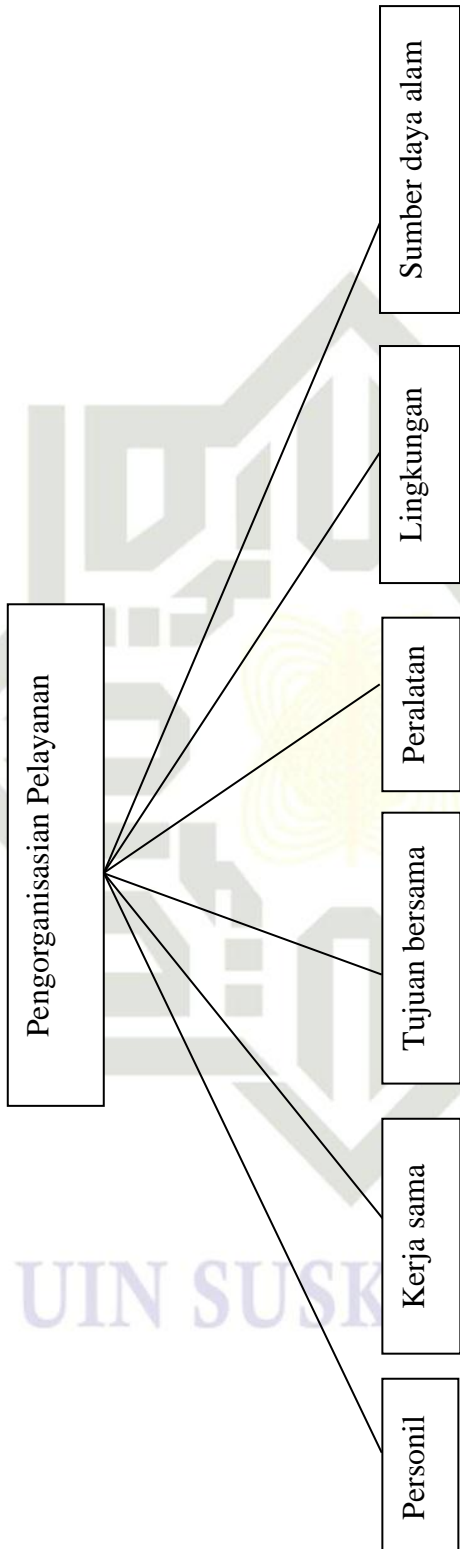


Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berfikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN S

Gambar 2.1
Kerangka Pikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis, fakta, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, Riau. Sementara waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data

Sumber yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

1. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang di cari. Sumber data didapatkan dengan cara wawancara langsung dan dokumentasi dari para informan penelitian.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari artikel, jurnal, hasil penelitian, buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, dia harus

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian.²¹ Dengan demikian informan atau narasumber adalah orang yang dianggap penulis paling mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian, orang yang berperan besar dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai. Pada penelitian ini dalam menentukan informan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.²²

Dalam penelitian ini, informan atau narasumber adalah orang yang dianggap penulis paling mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian, orang yang berperan besar dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai.

Tabel 3.1:
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Zulkifli	Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
	Hj. Rasilawana, S.Sy	Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji
	Rajuli Imaman, S.Kom	Penyusun Dokumen Haji
	Mujiono	Pengadministrasi Persyuratan
	Yasir Tanjung (jamaah haji 2018)	Guru
	Abdul Halim (jamaah haji 2018)	Pengusaha
	Nurwati (jamaah haji 2018)	Ibu Rumah Tangga
	Sugiarto (calon jamaah haji)	Gorim Mesjid
	Imam Hakim (calon jamaah haji)	PNS

Sumber: Hasil Penelitian di Kementerian Agama Kota Dumai, 2019

²¹ Lexy J. Moleong, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), h. 90.

²² Bungin, Burhan. *Analisi Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Grafindo Perkasa, 2007), h. 108.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan, yang meliputi :

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan *informan*, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.²³ Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari *informan* tentang bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada *informan*, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan *informan* bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, *informan* berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

Wawancara diarahkan di sekitar persoalan atau pernyataan yang pernah dikemukakan *informan* yang terekam melalui pengamatan. Para *informan* dipilih secara purposif dengan sasaran memperoleh data yang maksimal dari orang-orang yang memiliki peranan penting atau memiliki banyak informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan manajemen pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai . Wawancara seperti itu selalu direkam dan dicatat, untuk didengar kembali pada waktu lain.

²³ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), h. 119.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Maksudnya, kegiatan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Proses wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait penelitian, sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, laporan, agenda dan sebagainya.²⁴

F. Validitas Data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan atau kevalidan data maka digunakanlah teori Triangulasi dengan metode. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain²⁵. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode obsevasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di- interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji

²⁴ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 231.

²⁵ Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementrian Agama Kota Malang* (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015), h. 107.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka penelitian harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data berupa kata-kata bukan angka-angka. Dengan tujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang ada di lingkungan ataupun di lapangan dengan dipilih-pilih secara sistematis menurut kategorinya dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna dan mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:²⁶

1. Reduksi Data
Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya
2. Paparan Data
Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan
3. Penarikan Kesimpulan
Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

²⁶ Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007) h. 210.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kementrian Agama Kota Dumai

Kota Dumai awalnya merupakan Wilayah Kota Administratif dibawah wilayah Pemerintahan Kabupaten Bengkalis, yang terdiri dari tiga kecamatan yaitu Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Timur, Kecamatan Bukit Kapur.

Seiring dengan perkembangan Kota Dumai dan memperhatikan jumlah penduduk, luas wilayah, sosial dan budaya serta aspirasi yang berkembang di masyarakat. Maka pada tanggal 27 April 1999 status Kota Administratif Dumai berubah menjadi Kota Madya daerah tk II Dumai yang disahkan berdasarkan Undang-undang Nomor 16 tahun 1999 tentang pembentukan Kota Madya daerah tk II Dumai (lembaran Negara RI tahun 1999 No 50, tambahan lembaran RI Nomor 3829). Selanjutnya pada tahun 2000 sebutan Kota Madya Dumai dirubah menjadi Kota Dumai.

Sejalan dengan perubahan status Kota Administratif Dumai menjadi Kota Dumai dan sebagian dari institusi pemerintah daerah, maka dibentuklah Kantor Kementerian Agama (sebelumnya Kantor Departemen Agama) Kota Dumai berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI nomor 30 tahun 2000 tanggal 12 September 2000. Pada tahap pertama Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dijabat oleh Drs. H. Bakri selama 6 bulan yang saat itu juga menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya dari tahun 2000 sampai sekarang sudah 4 orang yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yaitu:

1. Drs. H. Bakri (2000-2001)
2. Drs. H. Zukifli (2001-2009)
3. Drs. H. Darawi, MA (2009 – 2017)
4. Drs. H. Syafwan (2017 - Sekarang)

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah (eselon III) di lingkungan Kantor Wilayah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama Provinsi Riau yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara umum kebijakan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya, baik yang bersifat administratif, keuangan dan organisasi mengacu pada Keputusan Menteri Agama Nomor No. 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama. Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu institusi pemerintah antara lain juga menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2015 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumber daya dan sumber dana (anggaran) serta kewenangan yang ada yang dipercayakan kepada publik.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) ini sebagai penjabaran dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai berdasarkan RENSTRA Kementerian Agama RI yang di atur dalam KMA Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019. LAKIP disusun berdasarkan Peraturan presiden Nomor 29 Tahun 2015 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraruran menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

- Bagian Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Dumai

Kementerian Agama Kota Dumai telah menetapkan visi dan misi. Adapun visi dan misi Kementerian Agama Kota Dumai adalah sebagai berikut:

Visi

“Terwujudnya masyarakat kota dumai yang agamis, berbudaya melayu dan toleran dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”

Misi

1. Meningkatkan kualitas sdm yang beriman dan bertakwa melalui pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
2. Meningkatkan pelayanan keagamaan, penghayatan dan pengamalan ajaran dalam keluarga dan masyarakat serta menjaga kerukunan hudup umat beragama yang toleran
3. Meningkatkan kualitas aparatur yang bersih, berwibawa dan bermoral

C. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kementerian Agama Kota Dumai

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor Nomor No. 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama, kedudukan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai berikut :

a. Kedudukan

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah/eselon III yang berkedudukan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

b. Tugas Pokok

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai mempunyai tugas pokok Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan berlaku.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Fungsi Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Perumusan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat;
2. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu, serta Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelola administrasi dan informasi keagamaan;
4. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama;
5. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan pengawasan program;
6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/ Kota

D. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi kantor Kementerian Agama Kota Dumai mengacu pada KMA No. 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama terdiri atas ;

1. Subbag Tata Usaha;
2. Seksi Pendidikan Islam;
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
5. Penyelenggara Syariah;
6. Penyelenggara Kristen; dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pejabat Struktural

1. Kepala : Drs. H. Syafwan
2. Ka. Subbag Tata Usaha : Drs. H. Zulkifli
3. Kasi PHU : Drs. H. Zakaria
4. Kasi Pendis : Drs. H. Ade A. Yani
5. Kasi Bimas Islam : Drs. H. Sudarmanto
6. Penyelenggara Syariah : H. Muhammad Subhan, S.Ag
7. Penyelenggara Kristen : Rode Manurung, S.Pak

b. Ka. KUA Kecamatan

1. Ka.KUA Kec. Dumai Timur : H. As'ad, S.Ag
2. Ka.KUA Kec. Dumai Barat : H.Ahmad Jupendri, S.Ag
3. Ka.KUA Kec. Bukit Kapur : H. Nuzul Taufiq, S.Ag
4. Ka.KUA Kec. Sungai Sembilan : H. Aspaluddin, S.H.I
5. Ka.KUA Kec. Medang Kampai : Drs. H. Mukmin
6. Ka.KUA Kec. Dumai Kota : Surya Hudaya, S.Ag
7. Ka.KUA Kec. Dumai Selatan : H. Muhamad Yunus, S.Ag, M.

c. Pejabat Fungsional

1. Ka. MAN Dumai : Januarizal, M.Pd.I
2. Ka. MTsN 1 Dumai : Harianto, MA
3. Ka. MTsN 2 Pelintung : Drs. Muliadi
4. Ka. MIN Lubuk Gaung : Drs. M. Sofian
5. Pokjawas : Drs. H. Ismail Abbas
6. Pokjawas : H. Azhar, S.Pd.I
7. Pokjawas : Ali Santoso, S.Pd.I
8. Pokjawas : Drs. A. Bakar, MA
9. Pokjawas : Lukman Ma'ruf, A.Ma
10. Pokjawas : Drs. Yuharlin
11. Pokjawas Katolik : Suharsana, S.Pd
12. Pokjawas Kristen : Friska Clara Siagian, S.Th
13. Penyuluh Agama Islam : Maryah, S.H.I
14. Analis Perencanaan : H. Harmendra, M.Kom

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga Pendidikan Agama Dan Keagamaan

Lembaga pendidikan agama yang ada di Lingkungan Kementerian Agama Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1. Madrasah Tsanawiyah Negeri : 2 buah
2. Madrasah Tsanawiyah Swasta : 19 buah
3. Madrasah Ibtidaiyah Negeri : 1 buah
4. Madrasah Ibtidaiyah Swasta : 6 buah
5. Raudhatul Atfal Swasta : 14 buah

Sedangkan lembaga pendidikan keagamaan yang ada sebagai berikut :

1. Diniyah Takmiliyah Awaliyah : 78 buah
2. Taman Pendidikan Quran : 128 buah
3. Taman Kanak-kanak Quran : 13 buah
4. Majelis Taklim : 307 buah

F. Keadaan Pegawai

Adapun jumlah pegawai di Lingkungan Kementerian Agama Kota Dumai sebagai berikut :

1. Pegawai pada KanKemenag : 53 orang
 2. Pegawai pada KUA : 21 orang
 3. Pegawai pada Pokjawas : 6 orang
 4. Pegawai/ guru pada sekolah umum : 27 orang
 5. Pegawai pada MIN lubuk gaung : 15 orang
 6. Pegawai pada MTs Negeri : 46 orang
 7. Pegawai MAN Dumai : 33 orang
- Jumlah Pegawai Keseluruhan : 201 Orang

G. Tujuan, Sasaran dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

1. Tujuan
 - a. Terwujudnya administrasi yang prima

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak cipta milik UIN Suska Riau**
- b. Terwujudnya pendidikan agama dan pendidikan keagamaan yang bermutu
 - c. Terwujudnya masyarakat bahagia dan sejahtera
 - d. Terwujudnya kehidupan beragama yang ideal
 - e. Terwujudnya Kerukunan hidup beragama yang harmonis
 - f. Terwujudnya penyelenggaraan zakat dan wakaf yang baik dan efektif
 - g. Terwujudnya administrasi yang prima
2. Sasaran
- a. Terwujudnya pelayanan administrasi ketatausahaan dengan baik dan benar
 - b. Terlaksananya peningkatan mutu pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
 - c. Terciptanya keluarga sakinah
 - d. Terlaksananya pelayanan ibadah keagamaan dalam masyarakat
 - e. Terbinanya lembaga-lembagab keagamaan
 - f. Terlaksananya penyuluran zakat yang baik dan efektif
3. Program
- Dalam rangka upaya untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran strategis jangka menengah tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Dumai telah menetapkan berbagai kebijakan dan program dengan menetapkan indikator-indikator kerja untuk mengukur keberhasilan pencapaian program tersebut. Adapun program-program yang akan dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai:
- a. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Kementerian Agama
 - b. Program Kerukunan Umat Beragama
 - c. Program Bimbingan Masyarakat Islam
 - d. Program Pendidikan Islam
 - e. Program Bimbingan Masyarakat Kristen
 - f. Program Bimbingan Masyarakat Katolik

- g. Program Bimbingan Masyarakat Buddha
- h. Program Penyelenggaraan Haji dan Umrah

H. Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Adapun nama-nama pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Nama dan Jabatan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Zulkifli	Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
2	Hj. Rasilawana, S.Sy	Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji
3	Rajuli Imaman, S.Kom	Penyusun Dokumen Haji
4	Mujiono	Pengadministrasi Persyuratan

Tabel 4.2
Jenis dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1.	Pengajuan Rekomendasi Penerbitan Paspor Umrah/Haji Khusus	1. Surat Permohonan ditujukan Ke Kantor Kementerian Agama Kota Dumai 2. Foto Copy KTP 2 Lembar 3. Foto Copy KK 2 Lembar 4. Izin Operasional Travel Umroh 5. No HP Pengguna Layanan
2.	Pendaftaran Haji Reguler	1. Rekening Haji Rp. 25.000.000 2. Bukti Setoran Awal BPIH 3. Surat Pernyataan Calon Haji (SPCH) 4. Biodata Kondisi Fisik Calon Haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>5. Foto Copy KTP 5 Lmbar</p> <p>6. Foto Copy KK 1 Lembar</p> <p>7. Foto Copy Surat Nikah, Akte Kelahiran 1 Lembar</p>
	<p>3.</p>	<p>Permohonan Pendirian Masjid/ Mushala</p>	<p>1. Daftar Nama Dan Foto Copy Ktp Calon Pengguna Rumah Ibadah Paling Sedikit 90 Orang Yang Disahkan Oleh Lurah Dan Camat Setempat</p> <p>2. Dukungan Masyarakat Setempat Paling Sedikit 60 Orang Yang Disahkan Oleh Lurah</p> <p>3. Rekomendasi Tertulis Dari Kantor Kementerian Agama</p> <p>4. Rekomendasi Tertulis Fkub</p> <p>5. Imb Rumah Ibadah Dari Wali Kota</p> <p>6. Surat Tanah</p> <p>7. Rencana Tata Letak Bangunan</p> <p>8. Rencana Gambar Bangunan</p> <p>9. Daftar Susunan Pengurus/Panitia Pembangunan Rumah Ibadah Yang Diketahui Lurah Setempat</p> <p>10. Rencana Anggaran Biaya Yang Dibutuhkan</p>
	<p>4.</p>	<p>Permohonan Ijin Operasional Majelis Ta'lim</p>	<p>1. Surat Permohonan Terdaftar Kekantor Kementerian Agama Kota Dumai</p> <p>2. <i>Pendahuluan (Latar Belakang Berdirinya Majelis Ta, Lim)</i></p> <p>3. Sk Susunan Pengurus Majelis Ta'lim Dengan Melampirkan Fotocopy Ktp Dan Ijazah pengurus Majelis Ta'lim.</p> <p>4. Struktur Pengurus Majelis Ta'lim</p> <p>5. Nama-Nama Anggota Majelis Ta'lim</p>

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>5. REKOMENDASI MENDIRIKAN RUMAH IBADAH KRISTEN</p>	<p>6. Sertifikat / Surat Tanah Tempat Majelis Ta'lim</p> <p>7. Surat Rekomendasi Dari Rt Setempat (Asli) Bagi Majelis Ta'lim</p> <p>8. Surat Rekomendasi Dari Lurah Setempat (Asli) Bagi Majelis Ta'lim</p> <p>9. Rekomendasi Dari Kua Setempat (Asli) Bagi Majelis Ta'lim</p> <p>10. Surat Rekomendasi Dari Camat Setempat (Asli) Bagi Majelis Ta'lim</p> <p>11. Foto Kegiatan Majelis Ta'lim</p> <p>1. Surat Permohonan Dari Lembaga / Gereja;</p> <p>2. Rekomendasi Dari Fkub Kab / Kota;</p> <p>3. Surat Keterangan Domisili Dari Rt / Rw</p> <p>4. Surat Keterangan/Rekomendasi Dari Lurah / Kepala Desa</p> <p>5. Surat Keterangan/Rekomendasi Dari Camat</p> <p>6. Surat Keterangan Gereja Pendukung;</p> <p>7. Daftar Nama Dan Kartu Tanda Penduduk Pengguna Rumah Ibadat Paling Sedikit 90 (Sembilan Puluh) Orang Yang Disahkan Oleh Pejabat Setempat;</p> <p>8. Dukungan Masyarakat Setempat Paling Sedikit 60 (Enam Puluh) Orang Yang Disahkan Oleh Lurah / Kepala Desa;</p> <p>9. Foto Copy Sertifikat Tanah;</p> <p>10. Foto Copy Anggaran Dasar;</p> <p>11. Daftar Pegurus Lembaga/Gereja</p> <p>12. Foto Copy Surat Pendaftaran Sinode Di Kementerian Agama Ri;</p>
---	---	---	--

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>6</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>PENGURUSAN SURAT TANDA LAPOR GEREJA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Dari Gereja Yang Bersangkutan; 2. Foto Copy Sk Pendaftaran Sinode Di Kementerian Agama Ri; 3. Foto Copy Sertifikat Tanah/Surat Tanah; 4. Surat Keterangan Domisili Dari Pemerintah Setempat 5. Poto Copy Anggaran Dasar; 6. Poto Copy Sk Pengangkatan Pimpinan / Gembala Sidang; 7. Poto Copy Ktp Pimpinan Jemaat; 8. Foto Gereja
	<p>7</p>	<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> <p>PENDIRIAN TPQ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Susunan Pengurus Masjid, Mushalla Atau Yayasan 2. Susunan Pengurus Tpq 3. Tenaga Pengajar Atau Guru Dengan Melampirkan (KTP, Ijazah, Pas Photo 3x4=2 lbr) 4. Jumlah Murid Beserta Nama-Namanya, Nama Orang Tua Dan Alamat 5. Jumlah Murid Minimal 20 Orang 6. Rekomendasi Dari Tpq Terdekat 7. Rekomendasi Dari Kepala Kantor Urusan Agama (Kua) 8. Rekomendasi Dari Camat Setempat 9. Rekomendasi Dari Lurah Setempat 10. Rekomendasi Dari Rt Setempat 11. Foto Bangunan Ruang Kelas Tpq 12. Foto Copy Surat Tanah Bangunan Tpq 13. Sumber Dana Operasional Tpq

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>PENDIRIAN PONDOK PESANTREN</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>14. Belum Terdaftar Di Instansi Manapun</p> <p>15. Foto Copy Surat Akta Notaris</p> <p>1. Susunan Pengurus Yayasan</p> <p>2. Susunan Pengurus Pondok Pesantren</p> <p>3. Bio Data Kiyai Tenaga Pengajar Atau Guru Dengan Melampirkan (KTP, Ijazah, Pas Photo 3x4= 2 lbr)</p> <p>4. Jumlah Santri Beserta Nama-Namanya, Tempat Tgl Lahir, Nama Orang Tua Dan Alamat Orang Tua</p> <p>5. Jumlah Murid Minimal 20 Orang</p> <p>6. Mempelajari Kitab Kuning</p> <p>7. Kurikulum Pondok</p> <p>8. Nama-Nama Kitab Kuning Yang Dipelajari</p> <p>9. Rekomendasi Dari Kepala Kantor Urusan Agama (Kua)</p> <p>10. Rekomendasi Dari Camat Setempat</p> <p>11. Rekomendasi Dari Lurah Setempat Dan Surat Keterangan Domisili</p> <p>12. Rekomendasi Dari Rt Stempat</p> <p>13. Adanya Santri Yang Mondok Atau Mukim Minimal 20 Orang</p> <p>14. Foto Bangunan Ruang Belajar Santri, Asrama Dan Masjid/Mushalla</p> <p>15. Memiliki Bukti Kepemilikan Tanah Milik Atau Wakaf Yang Sah Atas Nama Yayasan Atau Lembaga Yang Mengusulkan Izin Operasiona</p> <p>16. Sumber Dana Operasional Pondok</p>
---	---	--

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>9 PENDIRIAN MDTA</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>17. Memiliki Legalitas Hukum Yang Sah Dibuktikan Dengan Surat Akta Notaris Dan Nomor Pokok Wajib Pajak Yang Masih Berlaku</p> <p>1. Susunan Pengurus Masjid, Mushalla Atau Yayasan</p> <p>2. Susunan Pengurus Dta</p> <p>3. Tenaga Pengajar Atau Guru Dengan Melampirkan (KTP, Ijazah, Pas Photo 3x4 =2 lbr)</p> <p>4. Jumlah Murid Beserta Nama-Namanya, Nama Orang Tua Dan Alamat</p> <p>5. Jumlah Murid Minimal 20 Orang</p> <p>6. Rekomendasi Dari Dta Terdekat</p> <p>7. Rekomendasi Dari Kepala Kantor Urusan Agama (Kua)</p> <p>8. Rekomendasi Dari Camat Setempat</p> <p>9. Rekomendasi Dari Lurah Setempat</p> <p>10. Rekomendasi Dari Rt Setempat</p> <p>11. Foto Bangunan Ruang Kelas Dta</p> <p>12. Memiliki Bukti Kepemilikan Tanah Milik Atau Wakaf Yang Sah Atas Nama Yayasan Atau Lembaga Yang Mengusulkan Izin Operasional</p> <p>13. Sumber Dana Operasional Dta</p> <p>14. Memiliki Legalitas Hukum Yang Sah Dibuktikan Dengan Surat Akta Notaris Dan Nomor Pokok Wajib Pajak Yang Masih Berlaku</p>
---	---	---	---

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>UIN BERDIRINYA</p> <p>ORMAS KRISTEN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Dari Lembaga Yang Bersangkutan; 2. Poto Copy Sk Pengangkatan Pengurus / Daftar Pengurus Lembaga; 3. Poto Copy Anggaran Dasar; 4. Poto Copy Program Kerja Tahun Terakhir; 5. Poto Copy Ktp Pengurus; 6. Pas Photo Pengurus; 7. Surat Keterangan Dari Rt / Rw; 8. Surat Keterangan Dari Lurah / Camat; 9. Poto Copy Anggaran Dasar; 10. Poto Copy Program Kerja Tahun Terakhir.
---	---	--	--

Tabel 4.3
Jumlah Pelayanan pada Kantor Kementerian
Agama Kota Dumai Tahun 2016 s/d 2018

Layanan Publik	
SEKSI PHU	Pengajuan Rekomendasi Penerbitan Paspor Umrah/ Haji Khusus
	Permohonan Rekomendasi Pendirian/Izin Operasional PPIU/PIHK
	Permohonan Rekomendasi Pendirian/Perpanjangan Izin Operasional KBIH
	Layanan Informasi Pendaftaran Haji
Seksi Bimas Islam	Permohonan Rekomendasi Pendirian Masjid/Mushola
	Permohonan Penerbitan Nomor ID Masjid/Mushola
	Permohonan Rekomendasi Bantuan Masjid/Mushola
	Permohonan Ijin Operasional Majelis Ta'lim
	Permohonan Konsultasi Keluarga
	Permohonan Da'i
	Legalisir Buku Nikah
Seksi Pendidikan Madrasah	Rekomendasi Pindah Madrasah Keluar
	Rekomendasi Pindah Madrasah Masuk
	Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah
	Rekomendasi Pemenuhan Jam Mengajar Guru Madrasah
	Rekomendasi Bantuan SARPRAS RA/Madrasah
	Legalisasi Ijazah Jenjang MI dan MTs
	Verifikasi dan Validasi Biodata Simpatika

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Seksi PD Pontren	Rekomendasi Pindah Sekolah Santri Wajardikdas
		Rekomendasi Bantuan Pondok Pesantren/Madrasah Diniyah Takmiliyah/Taman Pendidikan Al-Qur'an
		Rekomendasi Beasiswa Santri
		Rekomendasi Santri Pondok Pesantren Belajar/Mondok ke Luar Negeri (Pasport Pendidikan)
		Rekomendasi Santri Luar Negeri
		Izin Pendirian Pondok Pesantren
		Pemutakhiran Izin Operasional Pondok Pesantren
		Izin Pendirian Madrasah Diniyah
		Izin Pendirian TPA/TQA
		Izin Operasional Penyelenggaraan Wajar Dikdas
	Seks Pais	Rekomendasi Penelitian
		Surat Keterangan Pemenuhan Jam Mengajar
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Penyelenggara Syariah	Permohonan Petugas Do'a
		Permohonan Rohaniwan
		Permohonan Pengukuran Kiblat
	Urusan Umum	Permohonan Data Keagamaan
		Permohonan Pembayaran Tagihan Barang/Jasa dari Rekanan
		Surat Masuk
		Surat Keluar
	Urusan Keuangan	Rekomendasi Pemohonan Kredit Bank
		Permohonan Rincian Gaji
		Permohonan Tunjangan Keluarga
	Urusan Kepegawaian	Permohonan Copy Amprah Gaji
		Permohonan Usul Ijin Belajar

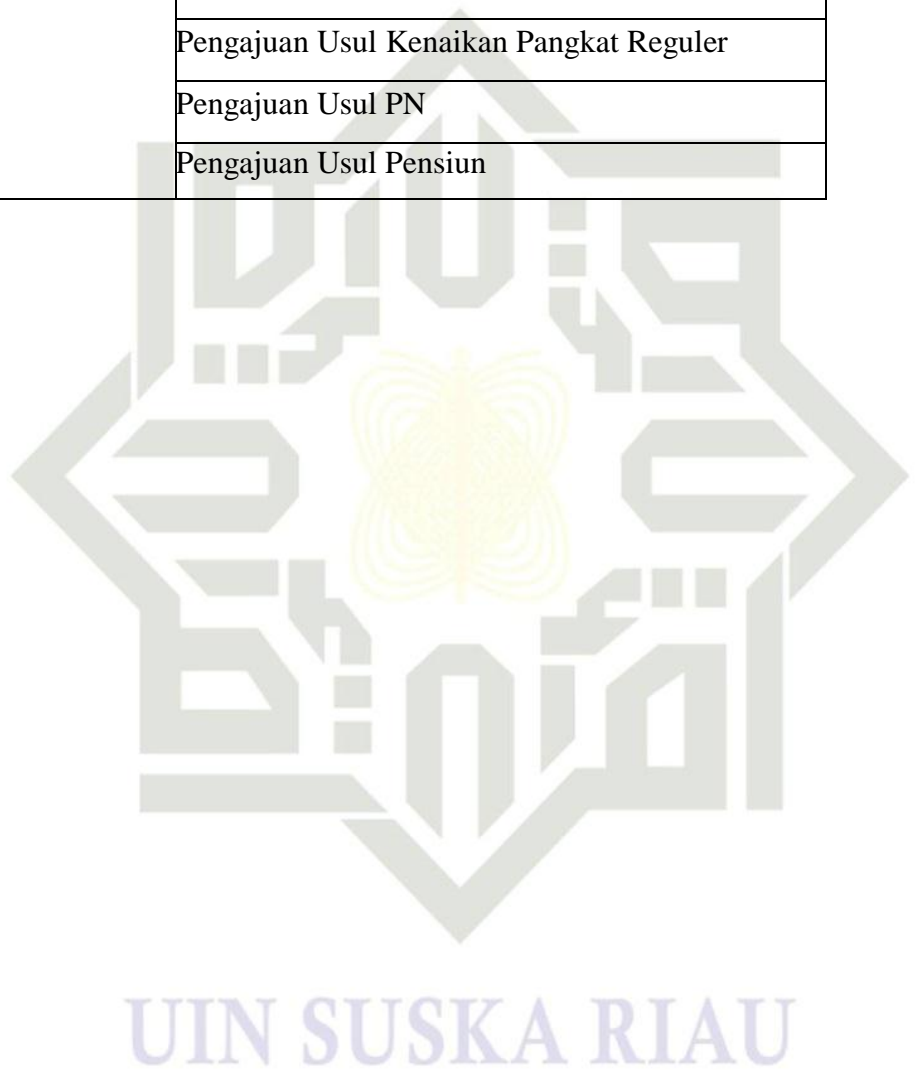
Permohonan Usul Pengajuan Kartu Istri/Suami (KARIS/KARSU)
Permohonan Rekomendasi Kartu Pegawai (KARPEG)
Permohonan Cuti PNS
Permohonan Rekomendasi Mutasi PNS
Pengajuan Usul Kenaikan Pangkat Reguler
Pengajuan Usul PN
Pengajuan Usul Pensiun

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
43
44
45
46
47
48
49

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 4.4
Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi pada Kantor
Kementerian Agama Kota Dumaitahun 2018

No.	Jenis Pengurusan	Waktu Penyelesaian	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1.	Pengajuan Rekomendasi Penerbitan Paspor Umrah/ Haji Khusus	30 Menit	√	
2	Pendaftaran Haji Reguler	30 Menit	√	
3	Permohonan Penerbitan Nomor ID Masjid/ Mushala	1 Hari	√	
4	Permohonan Ijin Operasional Majelis Ta'lim	5 Hari	√	
5	Rekomendasi Mendirikan Rumah Ibadah Kristen	30 Menit	√	
6	Pengurusan Surat Tanda Lapor Gereja	1 Hari	√	
7	Pendirian Tpq	14 Hari	√	
8	Pendirian Pondok Pesantren	14 Hari	√	
9	Pendirian Mdt	14 Hari	√	
10	Ijin Berdirinya Ormas Kristen	1 Minggu	√	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.5
Sarana dan Prasarana pada Kantor
Kementerian Agama Kota Dumai

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi		
		Baik	Kurang Baik	Rusak
Computer	4	√		
Printer	17	√		
Meja	50	√		
Kursi	50	√		
Jam dinding	11	√		
Mesin Finger Print	2	√		
Filling Cabinet	11	√		
Telepon	1	√		
Kipas/Ac	11	√		
KamarMandiBersih	5	√		
SirkulasiUdara	Bagus	√		
Parkiran	1	√		
Listrik	Cukup	√		
RuangPimpinan	2	√		
RuangTunggu	1	√		
TempatIbadah	1	√		
PapanStruktur				
Lemari				

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan bab pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan tentang pengorganisasian pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Dumai. Bahwa pengorganisasian pelayanan di Kementerian Agama Kota Dumai yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sudah berjalan.

Beberapa hal yang menjadi pengaruh dalam berjalannya pengorganisasian:

Pertama, personil, yang berjumlah 4 orang, setiap orang diberikan satu tanggung jawab atau wewenang yaitu sebagai Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji, Penyusun Dokumen Haji, dan sebagai Pengadministrasi Persyuratan.

Kedua, adanya kerja sama, kerja sama antar bagian penyelenggara Haji dan Umrah harus saling memahami dan saling membantu karena setiap jabatan dibagian penyelenggara Haji dan Umrah hanya di pegang oleh satu orang saja, maka kerja sama di Kementerian Agama Kota Dumai sangat penting dilakukan untuk mencapai tujuan bersama.

Ketiga, memiliki tujuan bersama, yaitu meningkatkan kemampuan, kemandirian, dan sumber daya yang dimiliki serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah.

Keempat, peralatan, peralatan yang sudah lengkap ditambah lagi dengan adanya fasilitas-fasilitas yang membuat pegawai di Kementerian Agama Kota Dumai semakin nyaman dan semangat dalam bekerja.

Kelima, lingkungan, lingkungan di Kementerian Agama Kota Dumai yang sangat mendukung seperti air yang bersih dari sumur bor dan juga suasana yang sepi karena berada jauh dari kota dan keramaian yang membuat pekerjaan menjadi lebih fokus dan tenang.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keenam, sumber daya alam, sumber daya alam di Kementerian Agama Kota Dumai seperti tanah yang luas untuk parkir, musholla dan udara yang masih segar karena letak Kantor Kementerian Agama yang jauh dari kota dan masih banyaknya tumbuh-tumbuhan hijau disekitar Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

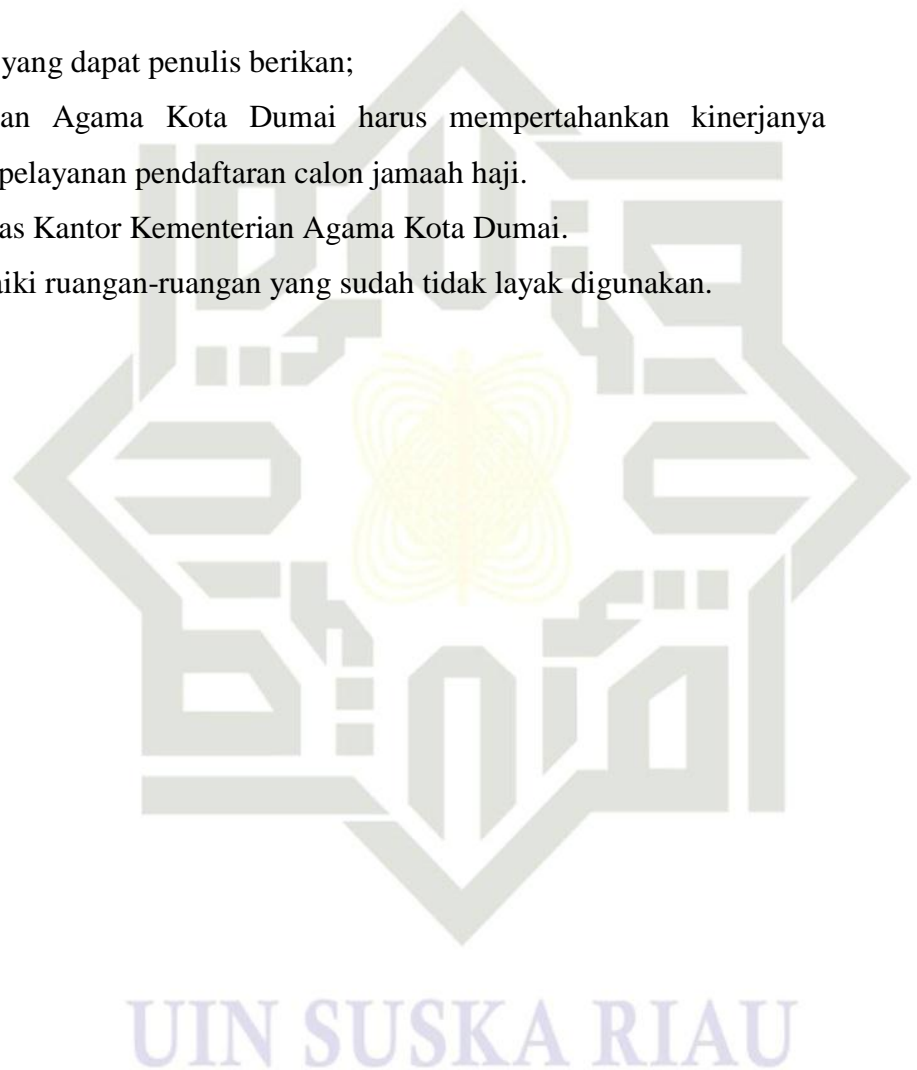
Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan;

1. Kementerian Agama Kota Dumai harus mempertahankan kinerjanya dalam hal pelayanan pendaftaran calon jamaah haji.
2. Memperluas Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.
3. Memperbaiki ruangan-ruangan yang sudah tidak layak digunakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

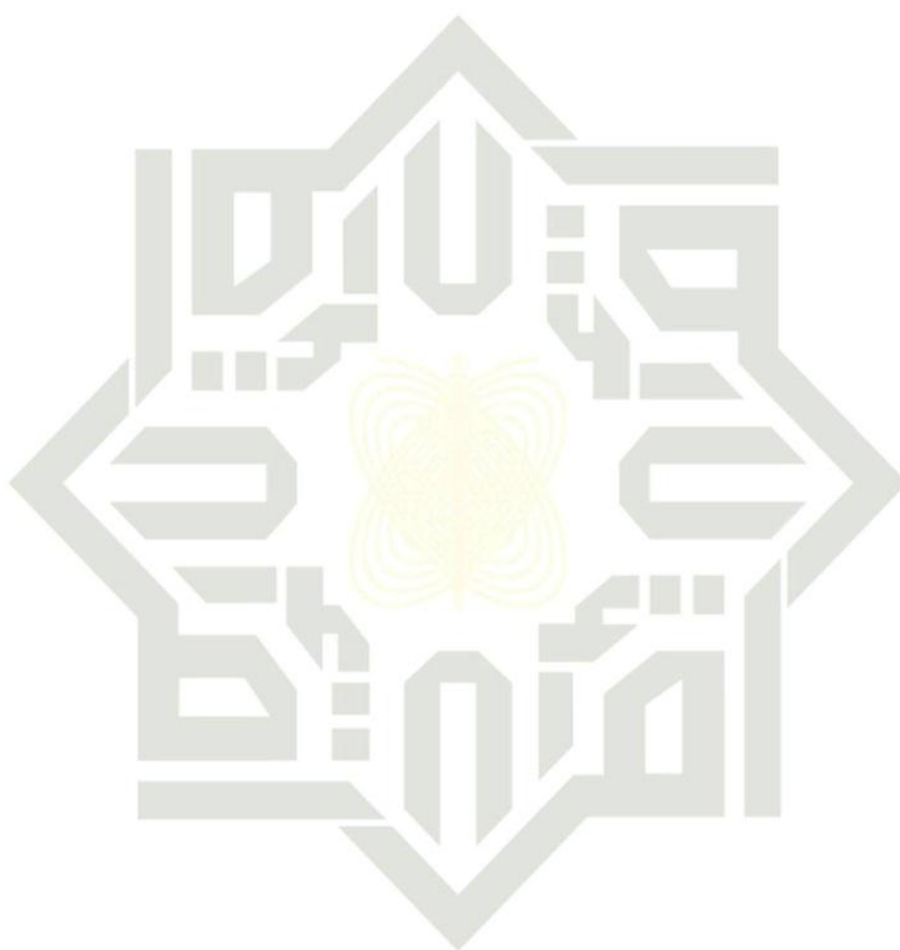




DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementrian Agama Kota Malang*, Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015.
- Abdurrahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003.
- Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Ahmad Abd Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umroh*, Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003.
- Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan menurut Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013.
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Ali Shariati, *Haji*, Bandung: Pustaka, 1978.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan, Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2007.
- Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Patuna Tour and Travel*, Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh*, (Studi kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), Skripsi, Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015.
- Imron Ali, *Proses Manajemen Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Kasmi, *Kewirausahaan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Kolter Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Sitarso NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
2. Terry dan Leslie, *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
3. Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jama'ah Informan

: Drs. H. Zulkifli (Kepala Seksi penyelenggara Haji dan Umrah), Hj. Rasilawana, S.Sy (Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji), Rajuli Imaman, S.Kom (Penyusun Dokumen Haji), Mujiono (Pengadministrasi Persyuratan), Yasir Tanjung (Guru), Abdul Halim (Pengusaha), Nurwati (Ibu Rumah Tangga), Sugiarto (Gorim Masjid), Imam Hakim(PNS).

Pertanyaan:

Personil

1. Berapa jumlah anggota yang bekerja dibagian Penyelenggaraan Haji?
2. Bagaimana cara anggota dalam melayani calon jamaah yang ingin mendaftar Haji?
3. Apa saja syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota bagian pendaftaran?

Kerja Sama

1. Adakah kerja sama antar bagian pendaftaran dengan bagian lain?
2. Bagaimana kerja sama antar bagian penyelenggara Haji?
3. Apakah kinerja bagian pendaftaran Haji ini sudah berjalan dengan baik?
4. Apakah kendala yang membuat kinerja menjadi kurang efektif?

Tujuan Bersama

1. Apakah tujuan dalam melayani calon jamaah sudah tercapai?
2. Bagaimana cara anggota untuk mencapai sasaran yang sudah disepakati?

Peralatan

1. Apakah sarana dan prasarannya sudah lengkap?

Ingkungan

1. Bagaimana adab dalam melayani calon jamaah yang ingin mendaftar?
2. Apakah ketika datang waktu sholat aktifitas dihentikan?
3. Apakah ada pakaian khusus dalam melayani calon jamaah yang ingin mendaftar?
4. Seperti apa kebijakan di kementerian Agama Kota Dumai tentang pelayanan pendaftaran calon jamaah?

Sumber Daya Alam

1. Bagaimana kondisi sumber daya alam di Kementerian Agama Kota Dumai?
2. Apakah lokasi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai saat ini strategis?
3. Bagaimana suasana di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI PENELITIAN

: 29 November 2019

: Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dan Ruangan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.



Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, ini merupakan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penelitian, mengenai pegawai dalam bekerja, ini merupakan tempat pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah melakukan pelayanan kepada calon jamaah Haji.



Dokumentasi wawancara bersama bapak Rajuli Imaman S.Kom dan Ibu Rasilawana S.Sy sebagai informan penelitian selaku pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Penyusun Dokumen Haji dan Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji) Kementerian Agama Kota Dumai di Ruang Kerja Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Senin 8 Novemeber 2019.



Berdasarkan Observasi yang dilakukan Peneliti, tempat ibadah di Kementerian Agama Kota Dumai.



Berdasarkan Observasi yang dilakukan Peneliti, tempat parkir di Kementerian Agama Kota Dumai.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1872/2019
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Muhammad Iqbal Rabani**

Pekanbaru, 06 Rajab 1440 H
13 Maret 2019 M

Kepada Yth,

Sdr. Imron Rosidi, MA., Ph.D
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Muhammad Iqbal Rabani** NIM 11544101962 Dengan judul "**Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8216/2019
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 03 Rabiul Awwal 1441 H
31 Oktober 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : M. Iqbal Rabani
NIM : 11544101962
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Penorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kementerian Agama Kota Dumai"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nordin, MA
NIP. 19650620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA DUMAI

Jalan Puteri Tujuh Nomor 9, Kelurahan Teluk Binjai, Kecamatan Dumai Timur
DUMAI - RIAU

REKOMENDASI

Nomor : 134.071/XI/2019/285
 Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai, setelah membaca surat Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pekanbaru Nomor : 503/DPMPSTP/NON-IZIN-RISET/27605 tanggal 08 November 2019 perihal rekomendasi penelitian, dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

Nama : **M. IQBAL RABANI**
 Nomor Mahasiswa : 11544101962
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Jenjang : S.1
 Alamat : Jl. Simp. Tetap No. 120, Dumai - Riau
 HP. 0852-7219-3751

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kementerian Agama Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Skripsi dengan Judul :

**" PENGORGANISASIAN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI
 KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI "**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (tiga) Bulan terhitung mulai tanggal 14 November 2019 s/d 14 Februari 2020.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian surat Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Dumai
 Pada Tanggal 14 November 2019



FAJRI ANTUSIAS, S.Sos
 NIP. 19791003 200112 1 002

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Dumai.
2. Ka. Kementerian Agama Kota Dumai.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru.
4. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/27605
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8216/2019 Tanggal 31 Oktober 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : M. IQBAL RABANI
2. NIM / KTP : 11544101962
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : DUMAI
6. Judul Penelitian : PENGORGANISASIAN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI
7. Lokasi Penelitian : KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 8 November 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Dumai
- Up. Kakan Kesbangpol dan Linmas di Dumai
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

M. Iqbal Rabani, dilahirkan di Dumai pada tanggal 8 Februari 1997. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, anak dari Ayahanda Sunardi dan Ibunda Hamidah. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2003-2009 di SDN 010 RATU SIMA DUMAI BARAT.

Pada tahun 2009-2012 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Mts Darul Hikmah Pekanbaru, pada tahun 2012 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di MA Darul Hikmah Pekanbaru, dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur PBUD, dan mengambil jurusan Manajemen Dakwah S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pada tahun 2018 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) pada bulan juli di Desa Bayas Jaya, Kecamatan Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir, pada tahun yang sama penulis mengikuti Job Training (MAGANG) di Kantor Rihlah Tour and Travel Kota Pekanbaru.

Penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengorganisasian Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Dumai” dibawah bimbingan Bapak Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D. Penulis dinyatakan lulus dan menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tanggal 5 Agustus 2020.