

**MANAJEMEN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
ROKAN HULU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
TERHADAP CALON JAMAAH HAJI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH:

MUHAMMAD ISBAT

NIM: 1174412328

PROGRAM STRATA 1 (S1)

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

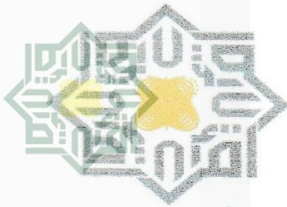
2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Muhammad Isbat**
NIM : 11744102328
Judul : **Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji**

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Januari 2022

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, 17 Januari 2022

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, MA

NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Imron Rosidi, MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayatillah, M. Kom. I
NIK. 130417027

Penguji III

Darusman, M. Ag
NIP. 19700813 199703 1 001

Penguji IV

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Penguipian 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.



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Muhammad Isbat
Nim : 11744102328
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 23 Desember 2021
Pembimbing

Zulkarnaini, M. Ag
NIP. 197102122003121002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

2. Dilarang mengemukakan 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.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Isbat
 NIM : 11744102328
 Tempat/Tgl. Lahir : Gunung Intan Hilir, 31 Agustus 1999
 Fakultas/~~Pascasarjana~~ : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 Prodi : Manajemen Dakwah
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* :
Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu
Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan

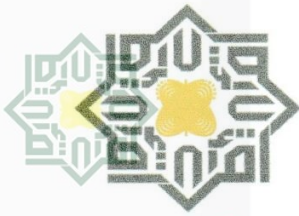


NIM : 11744102328

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.



No. : Nota Dinas
Lampiran : 5 (lima) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Muhammad Isbat
NIM : 11744102328
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : **Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji**

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Munaqasyah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Sos

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 23 Desember 2021
Pembimbing


Zulkarnaini, M. Ag
NIP. 197102122003121002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817 200910 1 002



ABSTRAK

Nama : Muhammad Isbat
NIM : 11744102328
Judul : Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji

Latar belakang penelitian manajemen yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu apakah Pendaftaran yang dilakukan oleh calon jamaah Haji sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam ruang lingkup Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu khususnya dibidang Haji tidak terlepas dari 4 hal yang penting dalam suatu manajemen yaitu: Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Kemudian daripada itu manajemen pelayanan yang baik adalah kemampuan ditetapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu khususnya dibidang haji yaitu dalam memberikan kepuasan terhadap calon jamaah Haji dengan standar yang telah di tetapkan, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, serta pelayanan perlindungan jamaah haji. Adapun faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Kata Kunci : Manajemen, pelayanan, 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.

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.

ABSTRACT

Name : *Muhammad Isbat*
NIM : *11744102328*
Title : *Management of the Ministry of Religion Rokan Hulu Regency in Serving the Prospective Hajj Pilgrims*

This research was motivated by the management which is organized by Ministry of Religion Rokan Hulu Regency in serving the hajj pilgrims. The aim of this research is to find out whether the registration for the prospective hajj pilgrims has followed the procedures in the Ministry of Religion Rokan Hulu Regency. This research used qualitative method while the the technique of data collection used observation, interview, and documentation. The result if this research shows that the management done by the ministry of religion office Rokan Hulu regency, especially in hajj cannot be separated from four important elements namely Planning, Organizing, Actuating, and Controlling. Furthermore, a good management service determine is marked by the ministry of religion of Rokan Hulu is the ability to give satisfaction to the prospective hajj pilgrims according to the standard. This ability is showed by the human resource and the facilities. The services given by Ministry of Religion office Rokan Hulu as follows: the hajj registration, hajj cancellation, proposal for elderly pilgrims, combining the mahram who registers separately, the hajj guidance, and the protection for pilgrims. The obstacle that faced by the ministry of religion in serving the hajj pilgrims can be solved by involving the support elements in serving the prospective hajj pilgrims.

Keywords: *Management, Service, Hajj*



Rusyda Fauzana, M.Si



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb. segala puji dan rasa syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT. Atas rahmat taufiq serta hidaya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Suska Riau yakni sebuah skripsi dengan judul: "Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji". Shalawat dan salam tetap terlimpahkan kepada baginda alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari Zaman Kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan pada saat ini. Penulis menyadari bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Dan segala upaya dan usaha, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sepanjang proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dan bantuan dari dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda, yaitu Desman Nasution dan Liswati (Almh) yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, do'a, dan bimbingan, dorongan dan motivasi. Terimakasih atas segala yang Ayahanda dan Ibunda berikan yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalas oleh penulis. Untuk abang dan Kakak tersayang yaitu Ade Saputra, Indah Julia dan Julianti Desrika. Terimakasih juga kepada semua pihak yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis semangat dalam penulisan skripsi ini sehingga akhirnya skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas dan setulus hati mengucapkan rasa syukur, terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada ;

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab.,M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, S.Pd,M.A.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Dr. Masduki, M.Ag, Dr.Toni Hartono, M.Si dan Dr. Azni. M.Ag selaku wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kaim Riau.
5. Khairuddin M.Ag selaku ketua prodi Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Muhlasin, M.Pd.I selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif KASim Riau.
7. Zulkarnaini, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Syahril Romli M.Ag. selaku Penasehat Akademik Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau.
9. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Perpustakaan Universitas dan juga Fakultas yang telah menjadi media pencarian baham skripsi penulis.
11. H. Marthillevi Saleh, S.Ag Selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah serta seluruh jajarannya.
12. Bapak/Ibu, serta teman-teman SD, MTS, MAN yang telah memberikan bantuan serta pelajaran sehingga penulis dapat mejalani perkuliahan dengan lancar.
13. Teman- teman Sahabat Hijrah yang senantiasa meluangkan waktu serta motivasinya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
14. Teman- teman Kost Angker Manunggal yang telah memotivasi selama kuliah.
15. Seluruh Mahasiswa Manajemen Dakwah 2017.
16. Seluruh keluarga besar KKN DR-Plus Desa Tangun Kecamatan Bangun Purba.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun

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.

dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut insya Allah akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya Amin yaa Rabbal, Alamin. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, November 2021

Penulis

Muhammad Isbat

11744102328

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	7
A. Manajemen Pelayanan.....	7
1. Manajemen	7
2. Pelayanan	12
3. Manajemen Pelayanan dan Ruang Lingkup nya	17
B. Kajian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berfikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Lokasi Penelitian	30
3. Sumber Data	30
4. Informasi Penelitian	31
5. Teknik Pengumpulan Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	33
A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu	33
B. Visi dan Misi Kementerian Agama Rokan Hulu	34
C. Tugas dan Fungsi	34



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 V HASIL DAN PEMBAHASAN

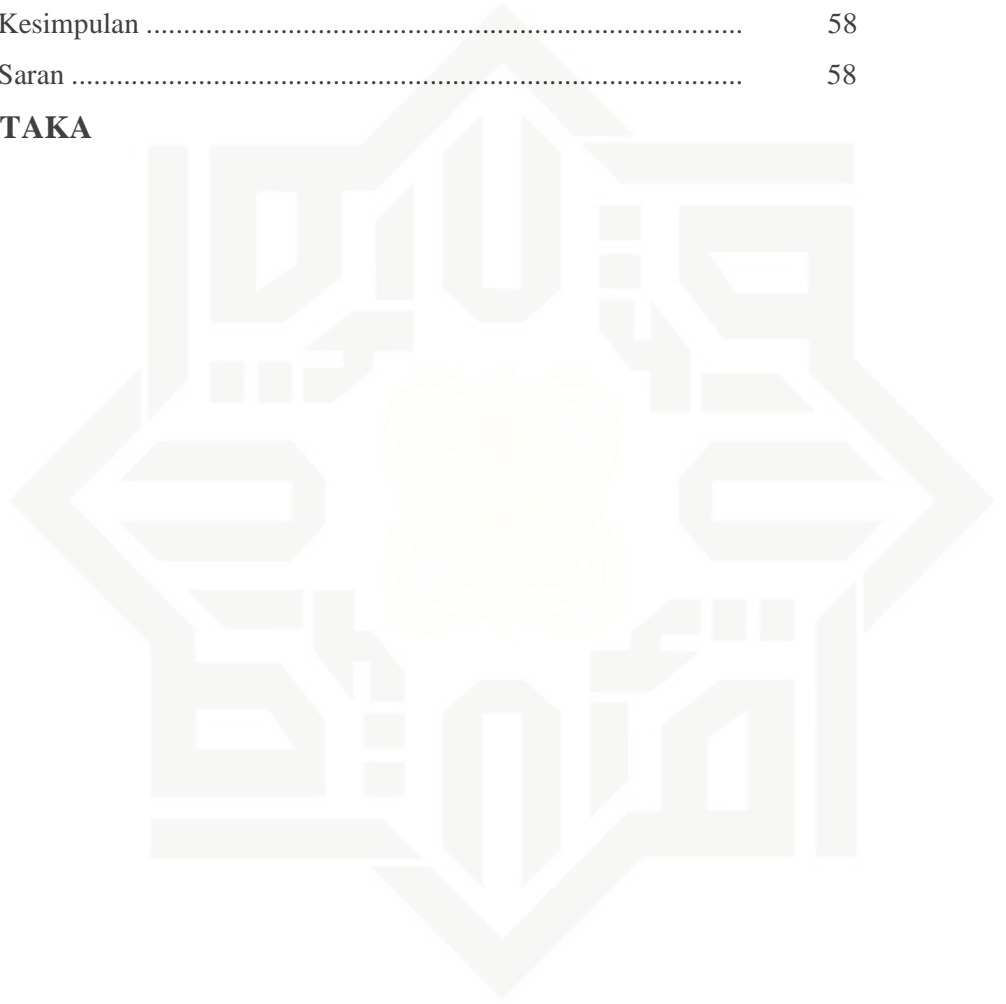
A. Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji. ...	46
B. Analisis Hasil Penelitian.....	55
C. Keterbatasan Penelitian	56

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir.....	28
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu.....	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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah swt. dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya 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 adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, maka ia berdosa dan apabila ia melakukannya, maka dia mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji sekali saja, maka selesailah kewajibannya. Sedangkan haji 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 setiap muslim yang menjalankannya, karena haji ini merupakan termasuk dalam rukun islam yang kelima yaitu naik Haji bagi yang mampu, mampu yang dimaksud ialah mampu dalam segala hal mulai masalah biaya ia mulai berangkat Haji sampai juga mampu dalam fisik yaitu badan atau tunuh kita dalam menjalankan ibadah haji selama kita berada di tanah Suci mekkah. Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Telah dijelaskan pula dalam *Al-Quran Surah Ali-Imran /3:97*

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^ط

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.

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.¹

Penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola instansi yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.²

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah

¹ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22.

² Furqan Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi, h.2.

dari awal hingga selesai. Selain itu, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku dalam bidang haji di kementerian agama tersebut yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi mempertanggung jawabkan, mengatur, serta memimpin calon jamaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji. Untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.³

Kementerian agama merupakan kewajiban yang penting dalam ibadah haji tersebut yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan ibadah haji di Indonesia khususnya wilayah Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau.

Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu mampu memberikan pelayanan yang baik meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah

³ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h

organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Penulis menjadikan Kementerian Agama kabupaten rokan hulu ini sebagai tempat penelitian karena penulis berdomisili di wilayah tersebut dan ingin mengupan kembali bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Rokan Hulu khusus nya dibidang haji.

Untuk bisnis yang bagus perlu dikelola dengan baik di sinilah fungsi manajemen diperlukan. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan di atas penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji yang dilakukan Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hulu.. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis meneliti dengan judul “ Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”.

B. Penegasan Istilah

1. Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *Management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.

Secara terminologi, kata manajemen diartikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan selurus sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut KBBI, manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran⁴

Secara elaboratif pengertian manajemen juga diorientasikan pada penekanan secara kontinu untuk memerhatikan aspek-aspek lingkungan yang terkandung. Dalam hal ini peningkatan, efisiensi, dan efektivitas sangat memengaruhi dalam proses pencapaian tujuan.

⁴ <https://kbbi.web.id/manajemen.html> diakses pada tanggal 2 Desember 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kesimpulan dari rumusan diatas, bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, menegndalikan dan mengembangkan segala upaya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan

Menurut KBBI, pelayanan adalah membantu menyiapkan apa- apa yang diperlukan seseorang.⁵ bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji.

D. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian :

Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Rokan Hulu khusus nya dibidang Haji.

2. Manfaat Penelitian :

a. Manfaat teoritis

Menambah wawasan tentang fungsi manajemen, dan juga tentang pelayanan haji yang di lakukan dalam kementerian agama kabupaten rokan hulu.

b. Manfaat praktis

⁵ <https://kbbi.web.id/manajemen.html> diakses pada tanggal 2 Desember 2021

Yakni sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi bidang kajian Manajemen Dakwah konsentrasi manajemen travel haji dan umroh.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, penegasan istilah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan proposal dan beberapa literatur review yang berhubungan dengan penelitian serta kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian. Menjelaskan sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu, termasuk visi dan misinya.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini Peneliti memfokuskan pada hasil Penelitian dan Pembahasan tentang bagaimana Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji.

BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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

TINJAUAN TEORITIS

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan manajemen. *Management* diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.

Manajemen yang berasal dari kata *to manage* juga mempunyai arti mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.⁶

Manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya-sumber daya organisasional.⁷ Manajemen merupakan hal yang penting yang dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenali kemampuannya baik itu kelebihanannya maupun kekurangannya sendiri, manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan. Manajemen merupakan kebutuhan penting untuk memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi. Manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti sarana,

⁶ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h.

5.

⁷ Richard L. Daft, *New Era Of Management* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 6.



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.

prasaran, waktu, SDM, metode dan lainnya. Manajemen juga menunjukkan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.⁸ Manajemen telah memungkinkan kita untuk mengurangi hambatan-hambatan dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Manajemen memberikan prediksi dan imajinasi agar kita dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang serba cepat. Menurut George R. Terry: Mendefinisikan manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.⁹

Dari pengertian yang dikemukakan oleh George R. Terry tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen itu terdiri dari :

- 1) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- 2) *Money*, yaitu uang/pembiayaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Methods*, yaitu cara-cara/sistem kerja yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.

⁸ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta:Bumi Aksara, 2002),

⁹ Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), h. 9.

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) *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Machines*, yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- 6) *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.¹⁰

Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari lebih mendalam peranannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Fungsi Manajemen

Manajemen dilakukan agar sumber daya manusia dan sumber daya itu lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.

Yang bertugas memanej adalah pemimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui instruksi persuasi, sehingga sumber daya dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkannya. Untuk mengatur dan memanejnya melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*)¹¹.

Berikut adalah fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

- 1) Perencanaan (*planning*),

Perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatankegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

¹⁰ Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), h. 11.

¹¹ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* , h 6.



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.

Perencanaan yang matang dan strategis (*strategic planning*) serta pertimbangan masa depan (*fore casting*) secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan di sini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan *time schedule* dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya Manajemen

Dakwah Islam, terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

- a) Perkiraan dan penghitungan masa depan (*fore casting*).
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan penjadwalan waktu.
- f) Penetapan biaya fasilitas dan factor lainnya yang diperlukan.¹²

Beberapa proses perencanaan dalam melakukan suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan kegiatan organisasi yang akan dilakukan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Ahmad Fadli HS Pengorganisasian yaitu keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹³

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang

¹² Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), h. 54.

¹³ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi* (Jakarta: Manhalun Nasayiin Press,



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.

ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertical maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pada akhirnya pengorganisasian 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 ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Ahmad Fadil HS, Penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomi.¹⁴

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan bahwa mereka mempunyai perhatian yang dalam untuk anggota-anggota organisasi mereka.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.¹⁵

¹⁴ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi* (Jakarta:2008), h. 30.

¹⁵ Zainil Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), h. 35.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan yang direncanakan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik yaitu: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁶

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan

¹⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2-4.



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.

menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan di mata jamaahnya.

Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.¹⁷

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciriciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah.¹⁸

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki

¹⁷ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h.

¹⁸ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 110.

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.

juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

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

1) 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.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai 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 maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai



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.

dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya 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.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

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

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin 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.¹⁹

Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas

¹⁹ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), h. 186187.



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.

pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.²⁰ Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Responsif (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- 3) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- 4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.²¹

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih yang mereka inginkan.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h. 10.

²¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 10.

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. Manajemen Pelayanan dan ruang lingkup nya

- a. Pengertian manajemen pelayanan menurut A.S. Moenir:

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²²

Kriteria terakhir inilah yang mengatur, mengendalikan dan menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, terdapat prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Identifikasi kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- 2) Menyiapkan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
- 3) Membuat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- 4) Mengusaha agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Melayani keluhan jamaah secara baik.
- 6) Melakukan inovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- 8) Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- 10) Selalu mengontrol kualitas.

- b. Jenis jenis Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

- 1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk

²² A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 186.



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.

memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberika penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
 - e. Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.
- 2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan. Pelayanan perbuatan.



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) Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.²³

4) Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan antara lain

- a) Konsesus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan.
- b) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- c) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

²³ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, hlm. 2.

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) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat.
- e) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sara teknologi telekomunikasi dan informasi.
- h) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis.
- j) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- k) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.²⁴

Untuk menyelenggarakan suatu manajemen pelayanan yang baik maka perusahaan harus memakai prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan sebuah perusahaan tersebut.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan

²⁴ Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009), hlm. 18.

aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.²⁵ Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan disini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

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

1) Pendaftaran

Pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan setiap hari kerja. Berikut ini adalah alur pendaftaran haji reguler:

- a) Calon jamaah haji membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Rp.25.000.000,- pada bank berbasis syariah dengan membawa KTP yang masih berlaku dan foto ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar.
- b) Selanjutnya, calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan dan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan

²⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 4.

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.

Ibadah Haji (BPIH) yang mencantumkan nomor validasi yang ditandatangani dan dibubuhkan stempel bank.

- c) Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat paling lambat 5 hari setelah setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - d) Selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian Agama.
 - e) Kemudian, calon jamaah haji difoto dan diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
 - f) Setelah selesai, calon jamaah haji mendapatkan lembar bukti pendaftaran haji yang tertera Nomor Porsi ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu.
 - g) Proses pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu informasi penetapan besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelaksanaan pelunasan.²⁶
- 2) Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.
- 3) Pembuatan Paspor Haji.

Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian

²⁶ Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Alur Pendaftaran Haji Reguler*, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kota Pagar Alam Tahun 2018.



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.

Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.

4) Bimbingan Manasik Haji.

Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.

5) Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.

6) Pemberangkatan dan Pemulangan

Waktu pemberangkatan dan pemulangan dibagi menjadi dua gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatan dilakukan melalui dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah atau terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu juga pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi diterbangkan melalui Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi selama 39 s.d 41 hari.²⁷

Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- b. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
- c. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.

²⁷ Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jamaah Calon Haji*, (Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, 2013), hlm. 6.

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. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.²⁸

Untuk menyelenggarakan suatu manajemen pelayanan yang baik maka perusahaan harus memakai prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan sebuah perusahaan tersebut.

4. Pelaksanaan Haji

a. Pengertian haji dan umroh

Dalam Kamus Bahasa Indonesia kata haji berasal dari akar kata حَجَّ-يُحِجُّ-حَجٌّ yang artinya menuju tempat tertentu.²⁹ Haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti *Ihram*, *Tawaf*, *Sa'i*, dan *wukuf*).

Menurut Bahruddin HS, Haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.³⁰

Menurut Sabiq, haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan *tawaf*, *sa'i*, *wukuf* (bermalam) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah swt.³¹

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: *wukuf*, *tawaf*, *sa'i* dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah swt. dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam

²⁸ Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan.... 2*.

²⁹ Akbar Syamsul Arifin, *Kamus Pocket Bahasa Arab* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 388.

³⁰ Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an* (Jakarta: Bima Aksara, 1984), h. 107.

³¹ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga* (Jakarta: Cakrawala Publisng, 2008), h. 2.

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.

kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *Al i'timar* yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan bertawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i antara Shafa dan

Marwah, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa *wukuf* di Arafah.³² Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari Miqat, kemudian *tawaf*, *sa'i* dan diakhiri dengan memotong rambut (*tahallul* umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib).

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji *wukuf* di Padang Arafah pada hari Arafah, hari *nahar* (10 dzulhijjah) dan hari-hari *tasyriq*.

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian ibadah umrah, yaitu:

- 1) Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- 2) Melakukan *tawaf* sebanyak tujuh kali putaran.
- 3) Melakukan *sa'i* antara safa dan marwa.
- 4) Mencukur atau memotong rambut.³³

³² Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

³³ Sa'ad Bin Sa'id Al-Hajari, *Haji Bersama Nabi* (Jakarta: Darus Sunnah, 2009), h. 234.

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.

Inilah beberapa rangkaian ibadah umrah yang ahrus dikerjakan oleh jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Adapun perbedaan antara haji dan umrah, yakni umrah berasal dari Bahasa Arab yaitu *i'tamara* berarti berkunjung atau ziarah. Kata ini juga berarti meramaikan.

Tanah Suci Mekah terletak di Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah swt, yaitu Ibrahim as dan putranya Ismail as.³⁴

Para jamaah tetap memakai pakaian *ihram* sampai selesai ibadah haji dan kemudian diteruskan dengan ibadah umrah.³⁵

Adapun Umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu umrah wajib dan umrah sunah:

1) Umrah wajib

Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga *umratul islam* dan umrah sunnah dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.

2) Umrah sunnah

Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.³⁶

Setelah mengetahui ketiga macam haji tersebut maka kita dapat mempertimbangkan dan memilih mana yang mungkin akan didahulukan. Hal tersebut disesuaikan dengan kemampuan jamaah itu sendiri.

³⁴ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), h.29.

³⁵ Ali Hasan, *Tuntunan Haji* (PT Raja Grafindo Persada, Jakarta: 1999), h. 13-33.

³⁶ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), h.29.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Kajian Terdahulu

Ditinjau dari skripsi peneliti yang teliti bahwasanya terdapat kajian yang sama yaitu tentang Manajemen pelayanan ini. Cuma manajemen pelayanan ini di teliti oleh peneliti *yang lain yang bernama Nur Laila Syarifah, “Manajemen pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati”* (fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016*). Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini dapat dilihat dengan adanya aktivitasaktivitas dalam manajemen pelayanan administratif yang belum dilaksanakan, diantaranya: perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktifitas sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan priorotas pelaksanaan dan penetapan metode, aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksanakan adalah pembangunan dan peningkatkan pelaksanaan, aktivitas pelaksanaan yang belum dilaksanakan adalah menetapkan standar dan membandingkan pelaksanaa dengan standar. Inovasi dalam melakukan pelayanan adminisytatif seperti menggunakan sistem OSS (One Stop Service), belum diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir pada dasarnya mengungkapkan alur berfikir peristiwa (fenmena) sosial yang telah di teliti secara logis dan rasional, sehingga jelas proses terjadinya fenomena sosial yang diteliti dalam “menjawab” atau menggambarkan masalah penelitian.³⁷ Kerangka berfikir ini merupakan penjelasan sementara terhadap sebuah gejala yang menjadi objek

³⁷Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang : UUM Pres, 2010), 207

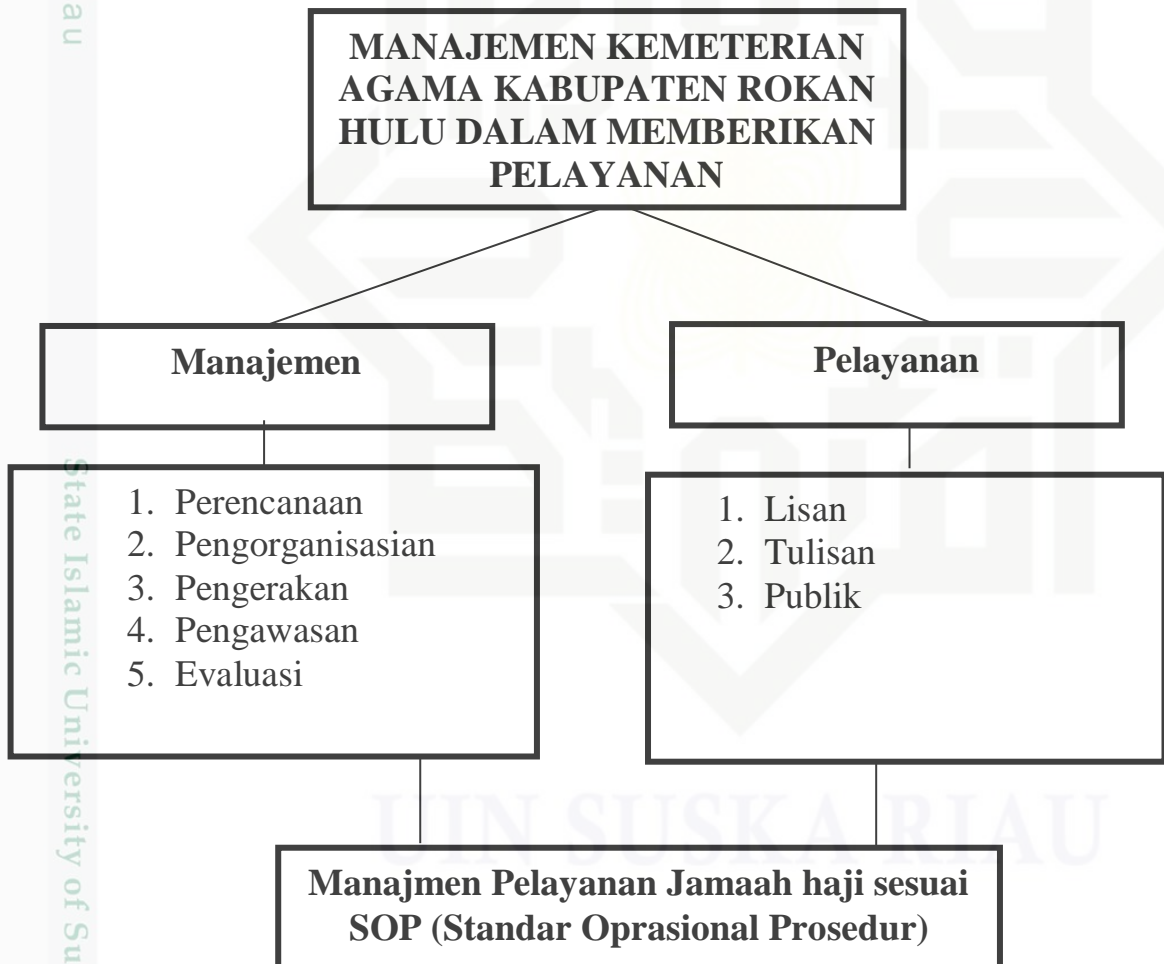
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang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

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

permasalahan dan kerangka berfikir ini juga disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Kerangka berfikir disebut juga dengan kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi dan hal tersebut digunakan untuk memecahkan masalah. Dasar penelitian ini adalah menjelaskan Manajemen Pelayanan yang dilakukan kementerian agama kabupaten rokan hulu. Untuk lebih jelasnya lagi kerangka berfikir ini di jabarkan dalam bentuk bagan maka akan tampak seperti di bawah ini:

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengummumkan 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 Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, ialah suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang ada pada umumnya bersifat kualitatif.³⁸

Format deskriptif kualitatif pada umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus. Format deskriptif kualitatif studi kasus tidak memiliki ciri seperti air (menyebar di permukaan), tetapi memusatkan diri pada suatu unit tertentu dari berbagai fenomena. Dari ciri yang demikian memungkinkan penelitian ini dapat mendalam dan demikian bahwa kedalaman daya yang menjadi pertimbangan dalam penelitian model ini. Karena itu, penelitian ini bersifat mendalam dan menelusuri sasaran penelitian. Tentunya untuk mencapai maksud ini peneliti membutuhkan waktu yang relatif lama.³⁹ Dalam penelitian yang dilaksanakan yaitu manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu, peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Sumaryanto, mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif menyajikan secara langsung hakikatnya dalam hubungan antara peneliti dengan responden serta lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Data yang dikumpulkan dari metode kualitatif berupa kata-kata, gambar, video dan bukan angka-angka, karena metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.⁴⁰ Penelitian kualitatif mengutamakan penjelasan yang cermat dalam melakukan analisis dan

³⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001), h. 3.

³⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Edisi Kedua; Jakarta: Kencana, 2007), h. 68- 69.

⁴⁰ Sumaryanto, F. Totok. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Semarang: Unnes Press, 2007), h. 76.



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.

menyajikan penelitian, karena tidak semua data dilaporkan kepada pembaca. Prinsipnya adalah menjelaskan secara akurat tentang hasil yang diteliti. Mengurangi dan menyusun materi merupakan seleksi dan interpretasi. Para peneliti yang memberikan penjelasan akurat biasanya menyisipkan pendapat-pendapat mereka dalam paragraf-paragraf deskripsi yang panjang dan dalam kutipan wawancara lapangan.⁴¹ Peneliti dalam menggambarkan hasil yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang diperoleh di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu terletak di Jalan.ikhlas kompleks Pemda Km.4, pematang berangan,.rambah,Pasir Pengaraian. Kabupaten Rokan Hulu, Propinsi Riau.

3. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (*field research*) dan data kepustakaan (*library research*) yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut :

- a. Data Primer : Merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuan atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari.⁴² Juga sumberdata primer yang dimaksud di sini adalah sumber data yang digali langsung dari kepala bidang haji di Kementerian Agama kabupaten rokan hulu.
- b. Data Skunder : Yaitu data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya.⁴³ Sumber data skunder juga dimaksud disini adalah sumber data yang berupa data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas. Seperti

⁴¹ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 9.

⁴² Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 91

⁴³ *Ibid*



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.

data dari buku-buku, dan data-data lainnya yang bersifat menunjang dalam penelitian ini.

4. Informasi Penelitian

Informasi adalah seseorang yang menjadi narasumber dalam memberikan informasi, informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya :

- a. Informan Kunci, yaitu orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasi (kepala Seksi) bidang Haji Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Bapak H.Marthillevi Saleh,M.Sy.
- b. Informan non kunci, yaitu orang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud informan non kunci disini adalah Penyusun Dokumen Haji yaitu Bapak H.Yunisri,S.sos.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Metode Observasi

Yaitu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁴⁴ Metode ini digunakan untuk meneliti dan mengobservasi mengenai manajemen Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu.

- b. Metode Interview (wawancara)

Metode interview (wawancara) adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Metode ini digunakan untuk menggali data tentang bagaimana Pelayanan terhadap calon jemaah haji yg berada di kabupaten Rokan Hulu tersebut. Wawancara dilakukan oleh pihak-pihak yang sangat

⁴⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 75.

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.

memahami permasalahan yang diteliti, yang berkaitan dengan manajemen Pelayanan tersebut.

c. Metode Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴⁵ Studi dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, menerangkan dan mencatat serta menafsirkannya serta menghubungkannya dengan fenomena lain. Dalam penelitian ini data-data akan dikumpulkan sebagai data skunder berupa dokumen penting yang berhubungan dengan sumber data penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.⁴⁶ Analisis data dari halis pengumpulan data, merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Analisis data berfungsi untuk member arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data tersebut.⁴⁷

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.

⁴⁵ Arikunto Suharsmi, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, (Yohyakarta : Rineka Cipta, 2002), h 201

⁴⁶ Masri Singabuan, *Metode Penelitian Survai* (Jakarta : LPS, 2006), h 263

⁴⁷ Kasiram, *Op.Cit*, h 351

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 IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

- Nama : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu
- Alamat : Jl. Ikhlas Komp. Pemda Kabupaten Rokan Hulu Km. 4
Desa Pematang Berangan – Pasirpengaraian Kecamatan
Rambah Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau
- Kode Pos : 28457
- Tahun Berdiri : Tahun 1999 Seiring dengan UU Pembentukan
Kabupaten Pemekaran No. 53 Tahun 1999
- Setatus Tanah : Hibah Bupati Rokan Hulu Tahun 2000 dan sudah di
naikkan status menjadi Milik Kementerian Agama dan
Bersertifikat Kepemilikan Tanah Tahun 2019.⁴⁸

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu, merupakan pemekaran dari Kementerian Agama Kabupaten Kampar. Berdasarkan UU pembentukan Kabupaten pemekaran No 53 tahun 1999, hal ini dilakukan seiring di mekarkannya Kabupaten Kampar menjadi dua Kabupaten baru, yaitu Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Pelalawan.

Kabupaten Rokan Hulu yang beribukota Pasir Pangaraian Ini, terkenal dengan nama “Negri Seribu Suluk”. Yang secara umum berarti “ suatu daerah yang terdapat banyak surau dan madrasah sebagai tempat pelaksanaan kegiatan “suluk” bagi para tariqat-tariqat untuk mempelajari dan memperdalam ilmu agama islam, dalam rangka mendekatkan dan menghambakan diri kepada Allah Swt “.

Kabupaten Rokan Hulu Semula terdapat 12 Kecamatan dan 12 Kantor Urusan Agama (KUA), yaitu Kec. Bangun Purba, Kabun, Kepenuhan, Kunto Darussalam, Rambah, Rambah Hilir, Rambah Samo, Rokan IV Koto, Tambusai, tambusai Utara, Tandun, Ujung Batu, Pagaran Tapah Darussalam, Bonai darussalam, Kepenuhan Hulu, Pendalian IV Koto. Pada tanggal 8

⁴⁸ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Oktober 2009 berdasarkan peraturan menteri agama republik Indonesia no 9 tahun 2009 tentang pembentukan kantor urusan agama kecamatan di provinsi Riau. Maka bertambah menjadi 16 Kecamatan dan Kantor Urusan Kecamatan yaitu : kecamatan Bonai Darussalam, Pagaran Tapah Darussalam, Pendalian IV Koto, Kepenuhan Hulu. Hingga saat ini di Kabupaten Rokan Hulu terdapat 7 Madrasah Negeri, 74 Madrasah swasta, dan 40 Madrasah yang telah terakreditasi dengan rincian 21 RA swasta, MIN 2 buah, 12 MIS, 4 MtsN, 31 MtsS, 1 MAN dan 10 MAS.⁴⁹

B. Visi dan Misi Kementerian Agama Rokan Hulu

Visi

Terwujudnya masyarakat Rokan Hulu yang Taat, Rukun, Cerdas, mandiri, dan Sejahtera lahir Bathin.

Misi

1. Meningkatkan kualitas pemahaman, penghayatan dan pengamalan agama
2. Meningkatkan kerukunan umat beragama yang harmonis dan dinamis
3. Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
4. Meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah
5. Meningkatkan pembinaan dan pembayaran zakat dan wakaf
6. Meningkatkan pembinaan dan pemberdayaan lembaga social keagamaan, rumah ibadah dan pranata keagamaan
7. Meningkatkan tata kelola pemerintahan menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

C. Tugas dan Fungsi

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha ;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Sub Bagian Tata Usaha sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;

⁴⁹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

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.

- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sub Bagian Tata Usaha;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang perencanaan, keuangan, BMN, penyusunan laporan keuangan dan laporan kinerja;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang organisasi, tata laksana dan kepegawaian;
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di penyelesaian tindak lanjut hasil audit/pengawasan dan pengaduan masyarakat;
- g. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang penyusunan peraturan perundang undangan dan bantuan hukum;
- h. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan kerukunan umat beragama dan masyarakat agama lainnya yang tidak dilayani dalam jabatan struktural;
- i. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang informasi dan humas;
- j. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang urusan ketatausahaan, rumah tangga, keprotokoleran, kearsipan, perlengkapan, pemeliharaan dan pengelolaan BMN;
- k. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- l. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- m. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Sub Bagian Tata Usaha;
- n. Mempelajari dan menilai / mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- o. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan ketatausahaan;
- p. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵⁰

⁵⁰ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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. Kepala Seksi Pendidikan Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendidikan Islam;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Pendidikan Islam sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Islam;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesiswaan pada RA, MI, MTs, MA, dan MAK;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, dan pembinaan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam siswa pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB, dan SMK;
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesiswaan pada pendidikan Diniyah, pendidikan al Qur'an, dan pondok pesantren;
- g. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan Islam;
- h. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- i. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Pendidikan Islam;
- j. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Islam;
- k. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;



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.

- l. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pendidikan Islam;
 - m. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
 - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵¹
- 3. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota**
- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendidikan Madrasah;
 - b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Pendidikan Madrasah sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
 - c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Madrasah;
 - d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesiswaan pada RA, MI, MTs, MA, dan MAK;
 - e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistem informasi pendidikan madrasah;
 - f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
 - g. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Pendidikan Madrasah;
 - h. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Madrasah;
 - i. Mempelajari dan menilai / mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
 - j. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pendidikan madrasah;
 - k. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵²

⁵¹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

⁵² Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendidikan Agama Islam;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Pendidikan Agama Islam sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Agama Islam;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, dan pembinaan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam siswa pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB, dan SMK;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi pendidikan agama Islam;
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- g. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Pendidikan Agama Islam;
- h. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Agama Islam;
- i. Mempelajari dan menilai / mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pendidikan agama Islam;
- k. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵³

⁵³ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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.

5. Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, dan pembinaan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam siswa pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB, dan SMK;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesiswaan pada pendidikan Diniyah, pendidikan al Qur'an, dan pondok pesantren;
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam;
- i. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam;
- j. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja/pelaksanaan tugas bawahan
- k. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pendidikan agama dan keagamaan Islam;



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.

- l. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵⁴

6. Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesantrian pada pendidikan Diniyah dan pendidikan al Qur'an;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang pengembangan kurikulum, evaluasi, supervisi, pendidik, tenaga kependidikan, sarana, prasarana, kelembagaan dan kesantrian pada pondok pesantren;
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi pendidikan diniyah, pendidikan al Qur'an dan pondok pesantren;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
- i. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;

⁵⁴ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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.

- j. Mempelajari dan menilai / mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pendidikan diniyah dan pondok pesantren;
- l. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵⁵

7. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi haji dan umrah;
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- g. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- h. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;⁵⁶

⁵⁵ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

⁵⁶ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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.

8. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan KUA, kemasjidan, dan keluarga sakinah;
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, majelis taklim, lembaga dakwah, Publikasi dakwah, kemitraan umat, pengembangan seni budaya Islam, musabaqah al qur'an dan hadits serta hari besar Islam;
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang data dan sistim informasi bimbingan masyarakat Islam;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- i. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- j. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan bimbingan masyarakat Islam;
- l. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵⁷

⁵⁷ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



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.

9. Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Penyelenggara Syari'ah;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Penyelenggara Syariah sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Penyelenggara Syariah;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan di bidang faham-faham keagamaan, zakat, wakaf, hisab, rukyat, dan produk halal;
- e. Menyelenggarakan pengelolaan data dan informasi pembinaan syari'ah;
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- g. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Penyelenggara Syariah;
- h. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Penyelenggara Syariah;
- i. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pembinaan syariah;
- k. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

10. Penyelenggara Kristen Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

- a. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Penyelenggara Kristen;
- b. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan sasaran program, kegiatan, dan standar pelayanan Penyelenggara Kristen sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2012;
- c. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Penyelenggara Kristen;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan masyarakat Kristen;

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. Menyelenggarakan pengelolaan data dan informasi masyarakat Kristen;
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- g. Merumuskan bahan penyusunan visi, misi, kebijakan dan kegiatan Penyelenggara Kristen;
- h. Melaksanakan penelaahan dan pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas Penyelenggara Kristen;
- i. Mempelajari dan menilai /mengoreksi laporan hasil kerja / pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja dan instansi yang terkait dengan pembinaan masyarakat Kristen;
- k. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.⁵⁸

Fungsi

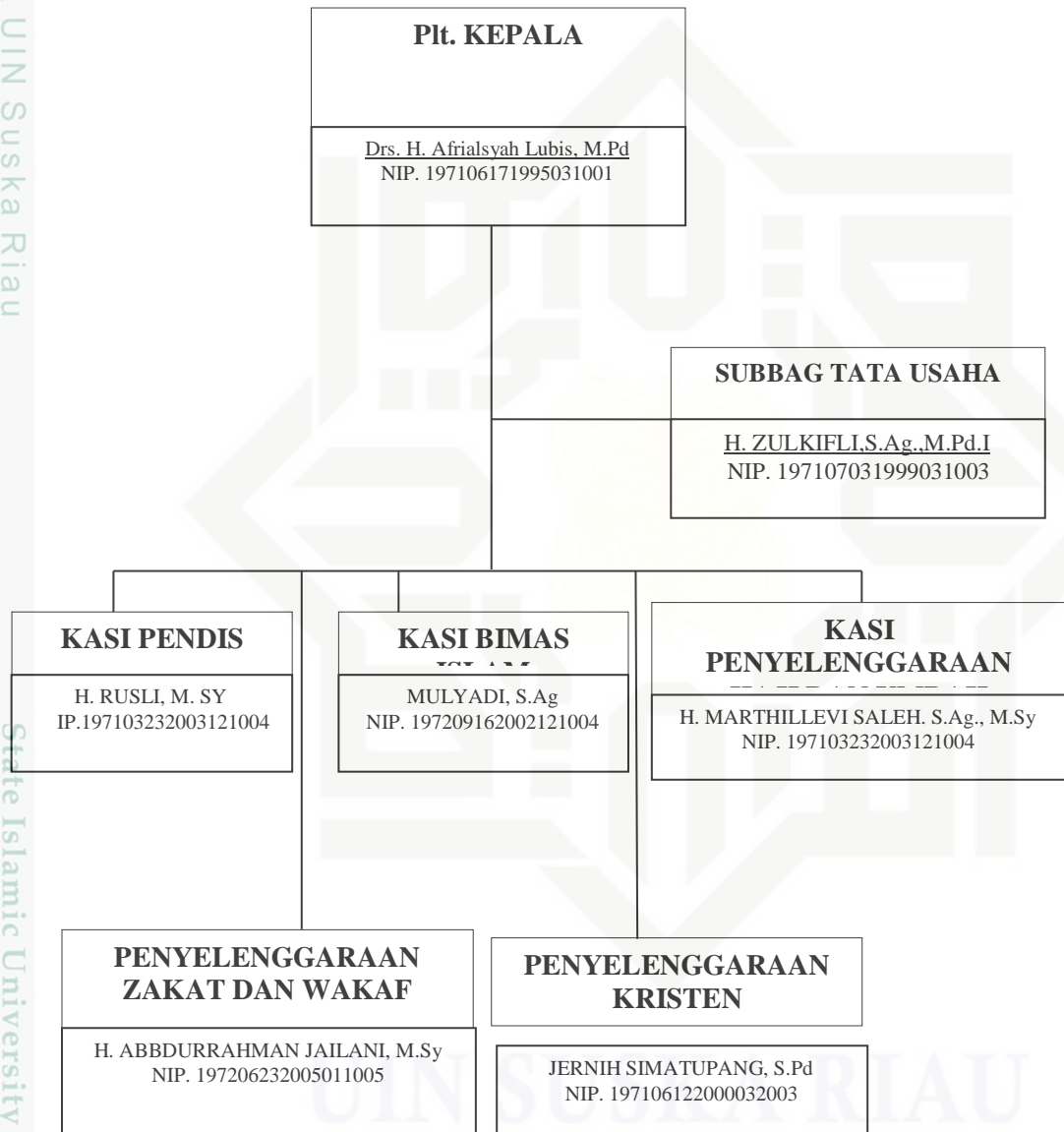
Dalam melaksanakan tugas tersebut juga menyelenggarakan fungsi, terdiri dari 6 fungsi yaitu :

1. Perumusan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Provinsi Banten.
2. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam, haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan pondok pesantren, pendidikan agama dan keagamaan pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, serta urusan dan pendidikan agama serta bimbingan masyarakat Kristen dan Katolik, sesuai peraturan perundangan-undangan.
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
4. Pembinaan kerukunan umat beragama.
5. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.

⁵⁸ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian di Kabupaten Rokan Hulu.⁵⁹

Gambar IV.1
Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu



⁵⁹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu

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

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu tentang “Manajemen Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”. Maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu: Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu khususnya dibidang Haji tidak terlepas dari 4 hal yang penting dalam suatu manajemen yaitu: Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Kemudian daripada itu manajemen pelayanan yang baik adalah kemampuan ditetapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu khususnya dibidang haji yaitu dalam memberikan kepuasan terhadap calon jamaah Haji dengan standar yang telah ditetapkan, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan penulis diatas, perlu sekiranya penulis memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran bagi semua pihak yang ada di bagian pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu. Dari saran-saran berikut diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi lembaga yang bersangkutan untuk kemajuan lembaga itu sendiri dan mungkin akan sangat berguna terutama bagi pembaca yang tertarik untuk mengetahui seperti apa kondisi dan iklim kerja yang ada di bagian Haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu khususnya dibidang pelayanan. Saran-saran yang dapat penulis sampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Penyesuaian kembali penempatan posisi kerja pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian, dan keterampilan dari masing-masing individu dan jika memungkinkan perlu diberlakukannya rotasi



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 sehingga dari masing-masing pegawai juga dapat merasakan beban kerja yang sama pula.

2. Mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas kerjanya, seperti halnya untuk menjalankan SSKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu).
3. Perlunya ketegasan dari kepala kantor terkait dengan disiplin kerja pada indikator frekuensi keterlambatan masuk kantor, telat mengikuti apel , sering ijin meninggalkan kantor tanpa alasan yang jelas sehingga perlu diberlakukannya sanksi yang tegas kepada pegawai yang bersangkutan.
4. Perlu adanya pengawasan melekat dari segenap kepala seksi kepada bawahannya untuk membantu kepala kantor dalam mengawasi kedisiplinan pegawai pada saat jam kerja
5. Perlu adanya peningkatan serta inovasi dari pemimpin terhadap kemajuan kantor sesuai dengan harapan seluruh pegawai.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ”Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu“ dengan lancar tanpa halangan suatu apapun. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan penulis sendiri dalam menggali dan mendapatkan informasi di lapangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi perbaikan skripsi ini kedepannya. Harapannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.



DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an* (Jakarta: Bima Aksara, 1984)
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Edisi Kedua; Jakarta: Kencana, 2007)
- Daft Richard L., *New Era Of Management* (Jakarta: Salemba Empat, 2010)
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001) A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Fathoni ,Abdurahmat, , *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji)
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang : UUM Pres, 2010), 207
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999)
- Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005)
- Kifli Dzul, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, Skripsi* (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010)
- Kifli Dzul, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, Skripsi*,. Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011)
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001)
- Masri Singabuan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta : LPS, 2006)
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis* (Bandung: Mizan, 1999)

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. 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.

- Mukminin ,Furqon, *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)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Sa'ad Bin Sa'id Al-Hajari, *Haji Bersama Nabi* (Jakarta: Darus Sunnah, 2009)
- Saleh Abdul Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1993)
- Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga* (Jakarta: Cakrawala Publising, 2008)
- Sumaryanto, F. Totok. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Semarang: Unnes Press, 2007)
- Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta:Bumi Aksara, 2013)
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)
- Rahmat Pupu Seful. 2009. *Penelitian Kualitatif*, dalam jurnal *Equilibrium*, Vol. 5, No.9, - .
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustala Pelajar.
- Ruslan Rosady. 2016. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sarwati Ahmad. 2011. *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan(6)*. Jakarta: DU Publishing.
- Satori Djam'an, Aan Komariah. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Seksi penyelenggara Haji dan Umroh. 2013. *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji*. Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.
- Setiawan Ehta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Online)*. melalui <https://kbbi.web.id/jemaah>, diakses pada tanggal 09 Mei 2019.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supian. 2009. *Materi Pendidikan Agama Islam*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Susilo Wilhelmus Hary. 2010. *Penelitian Kualitatif: Aplikasi Pada Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta: Susiolo & Ivy.
- Syamsudin Amir. 04 Agustus 2017. *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab.

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.

Syarifah Nur Laila. 2016. *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Syarifuddin Amir. 2010. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Grub.

Taufiqurokhman, Evi S. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.

Tim Dep.Agama & Fisip-Ut. 2004. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2).

Wijaya Candra, Muhammad Rifa'i. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.

Lampiran

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.



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.

RIWAYAT PENULIS



Muhammad Isbat , dilahirkan di gunung intan hilir pada tanggal 31 Agustus 1999. Anak ke 4 ini merupakan putra dari pasangan Bapak Desman Nasution dan Ibu Liswati (Alm), saat ini penulis tinggal di gunung intan hilir ,kecamatan bangun purba,kabupaten Rokan Hulu, Penulis menempuh pendidikan mulai dari Taman kanak-kanak tamat pada Tahun 2005,kemudian Sekolah Dasar di SD 002 Bangun Purba Timur Jaya tamat pada Tahun 2011, kemudian melanjutkan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Rokan Hulu tamat Tahun 2014, dan setelah itu penulis melanjutkan sekolah ke Madrasah Aliyah Negeri 1 Rokan Hulu tamat Tahun 2017.

Pada Tahun 2017 Penulis diterima di Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan memilih Jurusan Manajemen Dakwah.

Pada tahun 2020 Penulis melakukan Magang di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Setelah itu melanjutkan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tangun, kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu. Pada Tanggal 11 Januari 2022 Penulis dinyatakan lulus dengan judul Skripsi “MANAJEMEN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ROKAN HULU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP CALON JAMAAH HAJI”.