

**SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI MASA
PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAMPAR RIAU**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Mem peroleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

HELMALIA PUTRI
NIM : 11840422726

PROGRAM STRATA 1 (SI)

PRODI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

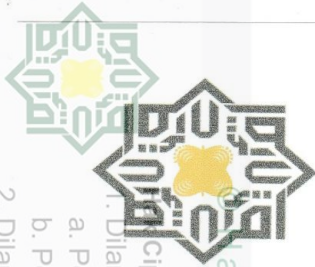
2022 M/ 1443 H

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.



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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 : **Helmalia Putri**
NIM : 11840422726
Judul : **Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 Di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau**

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

Hari : Selasa
Tanggal : 19 April 2022

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

Pekanbaru, 12 Mei 2022

Dekan,

Imron Rosidi, Ph. D
NIP. 19811118200901006

Tim Penguji

Ketua Penguji I

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817200910 1 002

Sekretaris/ Penguji II

Munfasin, M.Pd.I
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji III

Rafdeadi, S.Sos.I., M.A
NIP. 19821225201101 1 011

Penguji IV

Muhammad Soim, M.A
NIP. 130417084

Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004
Telp. 0761 562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email:
fdk@uin-suska.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Helmalia Putri
Nim : 11840422726
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau

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, 31 Maret 2022
Pembimbing,

Dr. Masduki, M.Ag

NIP. 19710612 199803 1 003

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

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

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.

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Helmalia Putri**
NIM : 11840422726
Judul : **Dampak Perubahan Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Calon Jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau**

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Desember 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Januari 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Dr. H. Arwan, M. Ag
NIP. 196602251993031002

Penguji II,

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : HELMALIA PUTRI
 NIM : 11840421726
 Tempat/Tgl. Lahir : BANJERANG, 26 Juli 2000
 Fakultas/~~Pascasarjana~~ : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~*:
 SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI MASA PANDEMI COVID-19 DI
 KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR RIAU

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, 19 APRIL 2022
 Yang membuat pernyataan


 HELMALIA PUTRI
 NIM : 11840421726



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box.
1004 Telp. 0761- 562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email:
fdk@uin-suska.ac.id

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

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 : Helmalia Putri
NIM : 11840422726
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

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, 24 Maret 2022
Pembimbing

Dr. Masduki, M. Ag
NIP. 19710612 199803 1 003

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

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 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.

ABSTRAK

Nama : Helmalia Putri
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh timbulnya pandemi Covid-19 yang mulai masuk ke Indonesia pada bulan Maret 2020. Meskipun dalam masa pandemi Covid-19, namun pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau tetap berjalan seperti biasa. Dampak yang terlihat adalah pada sistem pelayanan pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau menjadi terganggu, tidak seperti pada waktu sebelum adanya pandemi Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau. Informan dalam penelitian ini yaitu empat orang pegawai penyelenggara haji dan umrah dan empat orang calon jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau mengalami perubahan pada sistem pelayanannya yaitu penghapusan perekaman sidik jari untuk memutus mata rantai Covid-19. Calon jamaah tidak boleh menyentuh satu barang secara bersama-sama sesuai dengan protokol kesehatan dan calon jamaah yang mendaftar dibatasi agar tidak banyak antrian. Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau di masa pandemi Covid-19 memberikan sistem pelayanan pendaftaran haji secara langsung dan akan menyediakan pendaftaran secara online yang dapat dilakukan dari rumah saja.

Kata Kunci : Sistem, Pelayanan, Pendaftaran Haji, Pandemi Covid-19.



ABSTRACT

Name : Helmalia Putri
Department : Da'wah Management
Title : Hajj Registration Service System during the Covid-19 Pandemic at the Ministry of Religion, Kampar Riau Regency

This research was driven by the emergence of the Covid-19 pandemic, which began to enter Indonesia in March 2020. Even during the Covid-19 pandemic, the Hajj registration service at the Ministry of Religion of Kampar Riau Regency continued. The visible impact is that the registration service system at the Ministry of Religion of Kampar Riau Regency is disrupted, unlike at the time before the Covid-19 pandemic. This study aimed to find out how the Hajj registration service system during the Covid-19 pandemic was at the Ministry of Religion, Kampar Riau Regency. The informants in this study were four employees of the Hajj and Umrah organizers and four prospective pilgrims. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. This study concludes that the Hajj registration service system during the Covid-19 pandemic at the Ministry of Religion of Kampar Riau Regency changed its service system, namely the abolition of fingerprint recording to break the Covid-19 chain. Prospective pilgrims are not allowed to touch one item together to health protocols, and prospective pilgrims who register are limited so that there are not many queues. The Ministry of Religion of Kampar Riau Regency, during the Covid-19 pandemic, provided a direct hajj registration service system and will provide online registration that can be done from home.

Keywords: *System, Services, Hajj Registration, Covid-19 Pandemic.*

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.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam tidak lupa kita hadiahkan kepada junjungan Alam, Nabi Besar Muhammad SAW yang teramat besar cintanya kepada umatnya dan bimbingan menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. semoga kemuliaanpun terarah kepada keluarga, sahabat, dan umatnya yang senantiasa istiqomah menepati sunnahnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau”. Penulis menyadari sepenuhnya akan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu pula penulis menyampaikan penghargaan terimakasih setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta Ayahanda Syafrizal dan Ibunda Mardiana atas setiap linangan air mata dalam limpahan do'a dan tetesan keringat dalam mendukung ananda meraih cita-cita dan menyelesaikan studi perkuliahan ini. Tidak lupa juga untuk saudari kandung yang begitu penulis sayangi, Nelti Nalini, M. Wahyudi, Safdina Wahyuni, Riska Arlia Ramadhani dan M. Abdul Faqih yang telah memberikan do'a dari kejauhan, dukungan, semangat, kasih sayang kepada penulis. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Seterusnya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki, M. Ag, selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dan selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan, arahan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
4. Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Khairuddin, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Muhlasin, M.Pd.I, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunkasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Drs. H. Syahril Romli, M.Ag, selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal perkuliahan sampai selesai.
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya dan membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi dan surat menyurat kepada penulis selama perkuliahan.
10. Para pegawai dan pengurus seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terkhusus dibidang pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau, yaitu Bapak Syamsuatir M.ESy, Ibu Nurijas S.H, Bapak Irwan Taufik S.Ag, dan Bapak Alfitra Lisfiandi S.Kom dan calon jamaah haji yaitu Ibu Dedeh Khoeriah, Bapak Zainal Arifin, Bapak Zulfadli, dan Bapak M. Nasir yang telah memberikan kemudahan bagi

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.

penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.

11. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2018, terkhusus kepada kelas MTHU C yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga sukses untuk kita semua.

12. Nofrizaldi, S.T orang yang sangat mensupport saya, membantu saya pada saat saya mengerjakan skripsi.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi MTHU. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama penulis sendiri, bagi pihak yang memberikan bantuan semoga kebaikannya menjadi amal kebaikan. *Aamiin yaa Robbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 30 Maret 2022

Penulis

Helmalia Putri

Nim. 11840422726



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
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penegasan Istilah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.3 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Sumber Data	30
3.4 Informan Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Validasi Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	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 IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	36
4.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	37
4.3 Tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	38
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	40
4.5 Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	41
4.6 Profil SDM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	41
4.7 Data Calon Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar	44
4.8 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	45

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	46
5.2 Pembahasan Penelitian	58

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	69
A. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	42
Tabel 4.2	44



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Strukur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	45
Gambar 5.1 Brosur Pendaftaran.....	48
Gambar 5.2 Calon Jamaah yang Mendaftar Haji.....	49
Gambar 5.3 Pengaduan Calon Jamaah.....	54

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 LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



- 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

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh penjuru Negara didunia, wabah tersebut dinamakan Covid-19. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah sama sekali diidentifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu Covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Covid-19 ini bisa menyerang siapa saja, termasuk bayi, anak-anak, dewasa, dan lanjut usia. Covid-19 dianggap berbahaya karena disinyalir menginveksi sistem pernapasan dan dapat mengakibatkan gangguan pada sistem pernapasan, inveksi paru-paru, sampai dengan kematian. Penyebaran Covid-19 begitu masif dan tidak terkendali, oleh karena itu WHO (*World Health Organization*) menetapkan wabah ini sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia.¹

Timbulnya pandemi Covid-19 yang mulai masuk ke Indonesia pada bulan maret 2020, menjadi sebuah bencana dan masalah secara global dunia bagi negara-negara yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 termasuk negara Indonesia. Munculnya wabah ini di Indonesia banyak terjadi permasalahan baru yang membuat penduduk merasa khawatir, ketakutan, serta cemas akibat wabah ini. Melihat kondisi yang terjadi seperti ini, maka dampak negatif pandemi Covid-19 sangat berpengaruh pada sektor ekonomi mulai dari tenaga kerja, bisnis pada perusahaan, dan banyak perusahaan yang mengalami kerugian serta mengalami penurunan. Bahkan Covid-19 ini memaksa semua sektor untuk merubah kebiasaannya, salah satunya seperti bekerja dan lain sebagainya.

Kondisi ini membuat tatanan kehidupan manusia berubah secara drastis, karena semua aktivitas maupun rutinitas baik didalam rumah maupun diluar rumah yang dilakukan seseorang diperketat dan terbatas hanya untuk mencegah

¹ Ni Komang Suni Astini, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada Masa Pandemi Covid-19", Jurnal: Lampuhyang, Vol. 11 No. 2, (Juli 2020).



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.

penyebaran Covid-19. Akibat pandemi Covid-19 ini, banyak pabrik, perusahaan bahkan departemen lain mengalami kesulitan.

Dengan itu pemerintah Indonesia memberi himbauan kepada masyarakat Indonesia untuk tidak melakukan aktivitas diluar rumah dalam upaya menghindari serta mencegah terjadinya penyebaran virus Covid-19. Dan pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease*. Kebijakan tersebut juga berdampak pada pembatalan haji tahun 2020, karena pemerintah memprioritaskan keamanan dan keselamatan jiwa jamaah. Pembatalan Haji tahun 2020 telah ditetapkan dengan adanya Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan pada penyelenggaraan Ibadah haji Tahun 1441 H / 2020 M. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang mengancam ibadah haji terjaminnya kesehatan, keamanan dan keselamatan para jamaah yang terjadi hampir diseluruh dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi.²

Ibadah haji bagi umat muslim Indonesia merupakan ibadah yang membutuhkan perjalanan yang sangat jauh, oleh sebab itu dibutuhkan kemampuan fisik dan material bagi yang ingin menjalaninya. Dalam usaha menangani masalah haji diperlukan keteladanan, kesungguhan dan bimbingan yang jelas sebelum keberangkatan. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima, yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakan kewajibannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah* (mampu), baik secara fisik, materi, terlebih lagi mampu dalam pelaksanaan manasik haji. Ibadah haji adalah ibadah umat Islam yang terkonsentrasi pada satu titik.³ Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu melaksanakannya.

Pelayanan haji untuk pendaftaran awal tidak mengalami penutupan di Kementerian Agama akibat Covid-19, akan tetapi pendaftar haji dibatasi lima

² Keputusan Manteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M” (2020).

³ Badan Pengelola Mesjid Agung An-Nur (BP.MAA), *Fiqih Haji*, (Pekanbaru: Divisi Imarah, 2010), hal. 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

orang sehari. Keputusan jumlah pelayanan berdasarkan zonasi pada masing-masing wilayah, pelayanan juga tetap menjalankan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah.⁴ Pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan sebuah serangkaian kegiatan dan prosesnya yang dilakukan secara rutin meliputi seluruh kebutuhan masyarakat. Adapun pengertian lain yang menyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah ditentukan.⁵

Pelayanan haji yang baik akan menjadi aspek penting dalam tercapainya haji yang mabrur, mulai dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan, hingga pelaksanaannya. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah haji dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah ditanah suci. Ciri-ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada para jamaah haji dengan memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan dan dibutuhkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah haji.⁶

Di Indonesia, pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dibawah Kementerian Agama Republik Indonesia, sebagai operator penyelenggaraan ibadah haji tentunya mempunyai tugas yang sangat penting, selain karena ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam, pelaksanaan ibadah haji juga mempunyai banyak rangkaian yang tentunya penting untuk menjadi perhatian serius oleh pemerintah. Pendaftaran untuk melaksanakan ibadah haji dilakukan melalui

⁴ Muhammad Fakhruddin, "Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi Dan Normal Sama," Ithram, 2020, <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-20pandemi-dan-normal-sama>.

⁵ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", Jurnal: Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, (Juni 2016).

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 9.

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.

kantor Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten/Kota asal masing-masing calon jamaah haji. Karena pada dasarnya, mekanisme pendaftaran haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama untuk menerbitkan dan memudahkan sistem administrasi yang akan dilakukan.

Dalam hal ini Kementerian Agama berperan aktif dalam mengatur dan memberi pelayanan pada jamaah haji dan umrah, karena Kementerian Agama hadir sebagai lembaga penting dalam keberlangsungan haji di Indonesia. Salah satu Kementerian Agama yang mengatur dalam pelayanan haji dan umrah adalah Kementerian Agama Kabupaten Kampar. Dimasa pandemi Covid-19 sekarang, Kementerian Agama Kabupaten Kampar mengalami dampak dari pandemi Covid-19 terhadap sistem pelayanan haji dan umrah, mulai dari pendaftaran diwaktu pandemi, kemudian bimbingan manasik haji hingga pemberangkatannya. Kementerian Agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya yaitu penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Kementerian Agama Kabupaten Kampar tetap melayani pada pendaftaran calon jamaah haji dengan menjalankan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Didalam sistem pelayanan pendaftaran haji dimasa sekarang tentu berbeda dengan sistem sebelum adanya Covid-19. Sebelum terjadi pandemi Covid-19 sistem pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kab. Kampar berjalan normal tanpa adanya protokol kesehatan dan tidak ada batasan dalam melayani jamaah setiap harinya. Maka itu penulis ingin mendalami tentang bagaimanakah sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

Dengan demikian, untuk mengetahui dan menganalisis lebih jauh tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar, maka penulis akan menuangkan dalam sebuah penelitian karya ilmiah (skripsi) yang berjudul **“Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 Di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau”**.



1.2 Penegasan Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini dan untuk menghindari kesalahpahaman saat memahaminya, maka penulis perlu membuat penegasan istilah dengan kata-kata kunci yang terdapat dalam judul proposal skripsi, yaitu **“Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 Di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau”**. Berikut beberapa istilah yang penulis paparkan:

1. Sistem Pelayanan

Sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sedangkan Pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan.⁷ Jadi sistem pelayanan merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau dalam memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dalam pendaftaran ibadah haji pada masa pandemi Covid-19.

2. Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji merupakan proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) oleh calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama.⁸ Jadi maksud pendaftaran haji dalam penelitian ini adalah pendaftaran para calon jamaah haji yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji serta memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan.

⁷ Tri Astuti, Rr. Indah Mustikawati, *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*, Jurnal Nominal, Vol. 2, No. 1, (2013).

⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal.179.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dilatar belakang, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengetahui tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau. Sehingga dapat menjadi kajian lanjutan bagi para peneliti mendatang.
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan dan informasi bagi pembaca tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Manajemen Dakwah.
- Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (SI) Manajemen Dakwah guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos).

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan, maka penulis perlu menyusun secara sistematika sedemikian rupa agar penulisan dapat di pahami dan di mengerti. Adapun susunan sistematika penulisan tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN



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.

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penulisan dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penulisan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penulisan, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum dan lokasi mengenai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penulisan lain sekaligus melihat posisi penulisan ini, maka perlu dilihat penulisan-penulisan lain yang pernah dilakukan. Adapun penulisan yang hampir mirip dan sama dengan penulisan ini adalah penulisan yang berjudul:

1. Skripsi yang disusun oleh Indrawati dari jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021 dengan judul “*Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang*”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan dapat mempercepat masyarakat dalam proses pendaftaran haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data metode deskriptif untuk mengumpulkan data serta informasi dari sejumlah informan kunci yang dianggap bisa memberikan informasi dan tipe penelitian studi kasus. Sedangkan penelitian penulis tentang Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 Terhadap di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau. Adapun perbedaan dalam penelitiannya, penelitian ini memfokuskan kepada responsivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Enkering sebelum masa pandemi Covid-19 sedangkan penelitian penulis membahas tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan pendaftaran haji dan sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.⁹

⁹ Indrawati, Skripsi: “*Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enkering*”, (Makassar: Universitas Muhammadiyah, 2021).



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. Skripsi yang disusun oleh Muzakkir Abid dari jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020 dengan judul "*Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kota Jambi*". Berdasarkan hasil penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana pelayanan pendaftaran ibadah haji, faktor pendukung serta penghambat dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kota Jambi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota jambi. Jenis penelitian ini dalam skripsi ini adalah kualitatif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis metode observasi, wawancara, dan dokumentasi analisis data. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang Sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji. Sedangkan perbedaannya yaitu pada objek dan tempat penelitiannya, penelitian ini memfokuskan pada pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kota Jambi sebelum adanya pandemi Covid-19, sedangkan penelitian penulis membahas tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.¹⁰
3. Skripsi yang disusun oleh Refniati dari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020 dengan judul "*Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru*". Pada penelitian ini membahas tentang bagaimana peran Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam melayani calon jamaah haji dari mulai awal pendaftaran sampai dengan memberikan informasi lanjutan terhadap calon jamaah haji. Jenis penelitian dalam skripsi ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa, wawancara,

¹⁰ Muzakkir Abid, Skripsi: "*Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi*", (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

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.

dokumentasi, dan observasi. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang Sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas tentang sistem pelayanan pendaftaran haji dan sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, tetapi memiliki perbedaan yaitu pada objek dan lokasi penelitian, penelitian ini membahas tentang bagaimanakah sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebelum pandemi Covid-19, sedangkan penelitian penulis mengkaji tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar.¹¹

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Sistem

Sistem adalah suatu kumpulan komponen dan elemen yang saling terintegrasi, komponen yang terorganisir dan bekerja sama dalam mewujudkan suatu tujuan tertentu. Istilah sistem berasal dari Yunani “*systema*” yang mengandung arti keseluruhan (a whole) yang tersusun dari sekian banyak bagian, berarti pola hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan.¹²

Berikut adalah beberapa definisi sistem menurut beberapa para ahli, yaitu:¹³

- 1) Sistem menurut Mc Leod, adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

¹¹ Refniati, Skripsi: “*Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru*”, (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).

¹² Tatang M. Amirin, *Pokok-pokok Teori Sistem* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 1.

¹³ Rini Asmara, “*Sistem Informasi Pengelolaan Data Penanggulangan Bencana pada Kantor BPBD*”, Jurnal: J-Click, Vol. 3, No. 2, (Desember 2016), hal. 82.



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) Sistem menurut Mulyadi, adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan dan bersatu untuk mencapai tujuan yang sama.
- 3) Sistem menurut Winarno, adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- 4) Sistem menurut Rohat Taufik, adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses informasi yang teratur.

2.2.2 Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perturan perundang-undangan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹⁴

Pelayanan yaitu suatu kegiatan atau tindakan yang bisa ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak memiliki wujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli, yaitu:

- 1) Menurut Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi atau konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan

¹⁴ Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik", (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 22.



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.

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁵

- 2) Menurut Kotler, pelayanan bisa diartikan sebagai jasa (service). Jasa (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik. Maksudnya, ada produk jasa murni dan ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama.¹⁶
- 3) Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima.¹⁷ Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan maupun orang untuk melayani serta menyediakan jasa dan barang konsumen yang nantinya bisa menciptakan rasa puas serta nyaman bagi konsumen.

b) Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan ada tiga, yaitu:¹⁸

- 1) Pelayanan dengan lisan.

Merupakan layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal. 2.

¹⁶ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, "*Service, Quality & Satisfaction*", (Yogyakarta: Andi, 2011), hal.17.

¹⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal. 47.

¹⁸ *Ibid*, 190-196.



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.

yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh bidang-bidang yang memiliki tugasnya yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu, dengan lancar dan singkat tetapi jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol.
- 2) Pelayanan melalui tulisan.

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan: Pertama, layanan berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

- 3) Pelayanan dengan perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang melakukan pekerjaannya. Layanan perbuatan dengan layanan lisan saling berkaitan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Tujuan orang yang berkepentingan dalam mengurus dokumen haji ialah untuk mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar ucapan, agar hasil dari pelayanan sangat memuaskan dan mendapatkan kualitas hasil yang memadai.



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.

2.2.3 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Berikut adalah pengertian pelayanan publik dari beberapa ahli yaitu:

- 1) Menurut AG. Subarsono, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.
- 2) Menurut Robert, pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.¹⁹
- 3) Menurut Mahmudi, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

¹⁹ Agus Dwiyanto, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", (Yogyakarta: UGM Press, 2008), 141.



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 Sulthan Sar Kasim Riau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁰

- 5) Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²¹

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 Tahun 2016 pasal 9 mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik dilingkungan Kementerian Agama serta pengelompokan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu:²²

- a) Pelayanan barang publik, meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara kepada masyarakat.
- b) Pelayanan jasa publik, meliputi penyediaan jasa publik bukan berupa barang yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara.
- c) Pelayanan administrasi, meliputi pelayanan oleh organisasi penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

²⁰ Sinambela, dkk, “*Reformasi Pelayanan Publik*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 5.

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 “*Tentang Pelayanan Publik*”. Pasal 1 Ayat 1, hal. 3.

²² Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 “*Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama*”, Bab IV Pasal 9, hal 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.

Berdasarkan Peraturan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada Kementerian Agama, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:²³

1) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntunan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan.

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

3) Jangka waktu penyelesaian.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tarif.

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk pelayanan.

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan produk

²³ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada Kementerian Agama, "*Standar Pelayanan*", Bab II huruf B, hal. 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.

administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengajuan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

c. Ciri Pelayanan Publik yang baik

Pelayanan yang baik yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas dalam melayani jamaah, yaitu:²⁴

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima, untuk melayani jamaah yang harus diperhatikan disamping kualitas dan sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, sehingga membuat jamaah merasa puas dan nyaman. Seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi yang bersih dan rapi, dan toilet yang bersih tentu akan membuat jamaah betah dan merasa dihargai.

2) Tersedianya petugas atau karyawan yang baik

Tersedianya petugas yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada jamaah haji dan umrah. Rasa nyaman jamaah sangat tergantung

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 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.

pada petugas yang baik dan mampu melayani dengan sepenuh hati. Petugas haji harus berpenampilan sopan, menarik, ramah, tanggap, serta mampu merespon dengan cepat dan baik.

3) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya mampu memenuhi pelayanan yang dibutuhkan jamaah haji dengan cepat tanggap berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

4) Bertanggung jawab pada setiap jamaah

Karyawan atau petugas pelayanan hendaknya dapat bertanggung jawab atas segala pelayanan yang dibutuhkan jamaah dari awal sampai akhir. Petugas harus melayani jamaah dengan baik dan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah merasa puas.

5) Mampu berkomunikasi dengan baik

Petugas pelayanan harus mampu bersosialisasi kepada jamaah dengan baik dan memahami kebutuhan jamaah. Salah satu menjadi faktor kepuasan jamaah adalah petugas yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang mudah dipahami oleh setiap jamaah.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas haji dan umrah harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan haji dan umrah dan kemampuan yang baik dalam melayani jamaah sehingga dapat mempercepat proses pelayanan dengan waktu yang ditentukan.

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Jamaah yang puas dengan pelayanan maka suatu hari ia akan kembali dan akan menyebar luaskan pelayanan yang diberikan kepada jamaah tersebut.



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.

Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti di setiap instansi:²⁵

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b) Percaya diri, bersikap akrab dan mudah senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f) Bersemangat dalam melayani masyarakat.
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h) Mampu meyakinkan dan memberikan kepuasan.
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j) Bila belum dapat dilayani, beritahukan kapan akan dilayani.

2.2.4 Standar Pelayanan Kementerian Agama

Adapun prinsip-prinsip standar pelayanan yang dirancang Kementerian Agama melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, sebagai berikut:²⁶

- a) Sederhana, pelayanan harus mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya yang tidak membebani masyarakat dan penyelenggara.
- b) Partisipatif, standar pelayanan melibatkan pihak-pihak yang terkait untuk mencapai keselarasan atas hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel, standar pelayanan harus bisa dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan pihak yang terkait.

²⁵ *Ibid*, 18-20.

²⁶ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama" (2017).



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

- d) Berkelanjutan, standar pelayanan harus dilakukan terus menerus dengan ditandai adanya perbaikan dan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.
- e) Transparansi, standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat.
- f) Keadilan, standar pelayanan tidak memandang status sosial masyarakat sehingga pelayanan menjangkau semua elemen masyarakat.

2.2.5 Pelayanan Haji dan Umrah

Menurut Tata Sukayat pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jamaah. Berikut ini adalah kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah, yaitu:²⁷

1) Pelayanan Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

2) Pelayanan Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu :

- a) Pra-haji/umrah, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah suci nanti.
- b) Saat haji/umrah berlangsung, bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah suci. Pembimbing dapat mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji dan umrah.

²⁷ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: CV. Simbiosia Rekatama Media, 2016), 134.



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) Pasca-haji/umrah, bimbingan dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruhan haji dan umrah.

3) Pelayanan Transportasi

Sarana transportasi yang aman, nyaman, dan lancar sangat diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Perjalanan calon jamaah haji dan umrah dari daerah asal menuju Arab Saudi kemudian pulang kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut orang dan barang. Transportasi yang digunakan di tanah air, dari pelepasan jamaah sampai bandara, biasanya mengenakan bus yang nyaman. Untuk penerbangan tanah suci langsung menuju jeddah. Dari jeddah ke Madinah menggunakan transportasi berupa bus dan ada juga berupa pesawat.

4) Pelayanan Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Akomodasi yaitu sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap. Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud antara lain yaitu pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

5) Pelayanan Konsumsi

Konsumsi merupakan kebutuhan utama jamaah karena makanan berfungsi menjaga stamina dan kesehatan para jamaah yang sedang melaksanakan ibadah haji dan umrah. Konsumsi yang disediakan harus memenuhi standar gizi dan harus higienis sehingga jamaah tidak merasa dikecewakan. Jamaah disediakan makanan sebanyak tiga kali



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

sehari, yaitu pagi, siang dan malam. Dengan menyediakan makanan yang memenuhi kebutuhan jamaah sehingga jamaah merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan terbaik.

6) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum keberangkatan ketanah suci, meliputi pelayanan *medical chek-up*, suntik vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. kegiatan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan calon jamaah sehingga mereka tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah dan setelah kembali ketanah air.

2.2.6 Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) oleh jamaah haji di kantor Kementerian Agama. SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual kearah automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.²⁸ Pelayanan pendaftaran haji meliputi pencatatan nama, alamat, dan identitas lainnya dalam daftar (perihal pendaftar), pada dasarnya pendaftaran ini untuk melancarkan dan mempermudah proses pendaftaran calon jamaah haji sehingga dapat terorganisir dan teratur dengan cepat dan tepat dengan beberapa persyaratan yang telah ditentukan.

Pendaftaran haji adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur. Pendaftaran haji meliputi dari pencatatan identitas, pengumpulan dan pengolahan data, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data jamaah calon haji, termasuk pemberian nomor porsi sebagai tanda bukti

²⁸ Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2010), hal. 193.



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 dan kewajibannya sebagai calon jamaah haji setelah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Pendaftaran haji dibedakan atas dua kegiatan, yaitu:

- a) Pendaftaran haji regular, yaitu yang diselenggarakan oleh pemerintah secara langsung melalui Kementerian Agama.
- b) Pendaftaran haji khusus, yaitu yang diselenggarakan oleh para agen travel haji yang ditunjuk oleh pemerintah.

Perbedaan pendaftaran haji regular dan pendaftaran haji khusus yaitu pada lokasi tempat melakukan pendaftaran, yaitu haji regular dilakukan di Kantor Kementerian Agama, sedangkan haji khusus dapat dilaksanakan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah atau Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.²⁹

Salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh masyarakat islam yang ingin menunaikan ibadah haji dan telah memenuhi syarat sesuai tuntunan syariat adalah melaksanakan pendaftaran ibadah haji. Mengingat pentingnya kegiatan ini, maka para calon jamaah haji harus memperhatikan dengan baik dan seksama hal-hal apa saja yang harus dipenuhi dan dilakukan dalam pendaftaran ibadah haji tersebut sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan lancar, aman dan tertib tanpa gangguan dan hambatan apapun.

Prosedur pendaftaran ibadah haji telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular pada Pasal 7, antara lain:³⁰

- a) Jamaah haji membuka rekening tabungan haji pada BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai dengan domisili.

²⁹ Achmad Nidjam, "Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekayasa Ulang Proses Bisnis", Jurnal: Penamas, Vol. 28, No. 3, (Oktober-Desember 2015), hal. 416

³⁰ Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2018, "Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular", hal. 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.

- b) Jamaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.
- c) Jamaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
- d) BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH.
- e) BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4 dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) Lembar pertama bermaterai cukup untuk calon jamaah haji
 - 2) Lembar kedua untuk BPS-BPIH
 - 3) Lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
 - 4) Lembar keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
 - 5) Lembar yang kelima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- f) Bukti setoran awal BPIH mencantumkan nomor validasi, ditandatangani, dan dibubuhi stempel BPS-BPIH.
- g) Jamaah haji menunjukkan persyaratan asli dan menyerahkan salinannya, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran awal BPIH lembar pertama kepada petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
- h) Jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran pergi haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk didaftarkan ke SISKOHAT dan mendapatkan nomor porsi.
- i) Jamaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi nomor porsi pendaftaran, ditandatangani, dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.



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) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 lembar yang setiap lembarnya dicetak/ditempel pas foto calon jamaah haji ukuran 3x4.
- k) Bagi calon jamaah haji yang sudah menyetor dana setoran awal BPIH namun tidak menyerahkan persyaratan pendaftaran, bukti aplikasi transfer asli BPIH, dan bukti setoran BPIH kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melebihi waktu 5 hari kerja, maka pendaftaran dianggap batal dan dana dikembalikan kepada calon jamaah haji tersebut.

2.2.7 Haji

Haji merupakan salah satu bagian dari rukun islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu melaksanakan atau menunaikannya. Menurut istilah haji adalah menyengaja mengunjungi Ka'bah untuk mengerjakan ibadah yang meliputi tawaf, sa'i, wuquf dan ibadah-ibadah lainnya untuk memenuhi perintah Allah Swt dan mengharap keridhaan-Nya dalam waktu yang telah ditentukan.³¹

Haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang Islam, baik laki-laki maupun perempuan, bila sudah mampu atau baligh. Pengertian ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan tawaf, sa'i, wuquf di Arafah dan amalan lainnya pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Karena hanya semata-mata memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap keridhoan Allah SWT.³²

Dari pemaparan diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakan kewajibannya bagi yang telah memenuhi

³¹ Kementerian Agama Republik Indonesia 2014, *Buku Siswa Fikih Pendekatan Saintifik Kurikulum 2013 Madrasah Aliyah X*, (Jakarta:Kementerian Agama ,2015), hal. 55.

³² Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: mitra cendekia, 2011), hlm. 17.



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.

persyaratan mampu baik secara fisik, materi, maupun terhadap pelaksanaan ibadah haji itu sendiri.

Berikut ini adalah beberapa rukun haji yang harus diamalkan oleh jamaah haji saat pelaksanaan ibadah haji ke Tanah suci, antara lain:³³

a) Ihram (niat)

Ihram adalah niat untuk mengerjakan ibadah haji dan umrah dalam keadaan suci diri dengan menggunakan pakaian ihram di Miqat. Bagi laki-laki pakaian ihramnya terdiri atas dua lembar kain yang tidak dijahit. Sedangkan bagi wanita mengenakan pakaian yang biasa, yaitu pakaian yang menutupi auratnya.

b) Wukuf di Arafah

Wukuf di Arafah yaitu berdiam diri, berzikir, dan berdo'a di Arafah pada tanggal 9 Zulhijah. Selama wukuf di Arafah para jamaah haji mengisi waktunya untuk memahasucikan Allah SWT dengan melantunkan talbiyah, berzikir dan berdo'a.

c) Tawaf Ifadhah

Thawaf yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali putaran diawali dari Hajar Aswad, yang dilakukan sesudah melontar jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijah. Tawaf Ifadhah sah apabila memenuhi syarat yaitu dilakukan pada waktunya dan dilakukan setelah melakukan wukuf di Arafah dan Mabit di Muzdalifah.

d) Sa'i

Sa'i yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah Tawaf ifadhah.

e) Tahallul

Tahallul yaitu bercukur atau menggunting rambut setelah melaksanakan Sa'i. setelah tahallul maka selesailah ibadah haji.

³³ Abd. Razak, *Fiqih Haji*, (Badan Pengelolah Masjid Agung An-Nur: 2017), hlm. 7.



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 Saifudin Kasim Riau

f) Tertib

Tertib yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.

2.2.8 Pandemi Covid-19

Pandemi adalah peningkatan jumlah kasus penyakit didaerah tertentu yang menyebar diberbagai wilayah negara bahkan dunia dan juga menyebabkan peningkatan jumlah orang yang terpapar. Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus bernama Sars-CoV-2 yang dapat menular pada manusia ke manusia melalui percikan bersin atau batuk. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah sama sekali diidentifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu Covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Orang yang terinfeksi virus ini akan mengalami gejala seperti sesak nafas, demam, batuk, pilek, bahkan kasus yang parah orang yang terpapar virus ini dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan kematian. Virus ini bisa menyerang siapa saja, termasuk bayi, anak-anak, dewasa, dan lanjut usia. Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pandemic Covid-19 adalah peningkatan jumlah kasus penyakit dan peningkatan jumlah orang yang terpapar oleh virus yang diberi nama Covid-19 yang menyebabkan mengalami gejala sesak napas, batu, pilek, demam bahkan berujung kematian.³⁴

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berfikir logis sebagai suatu ciri dari cara berfikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah.³⁵ Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori

³⁴ Rina Tri Handayani, dkk, "Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity", Jurnal Ilmiah: STIKES Kendal, Vol. 10, No. 3, (Juli 2020), hal. 374.

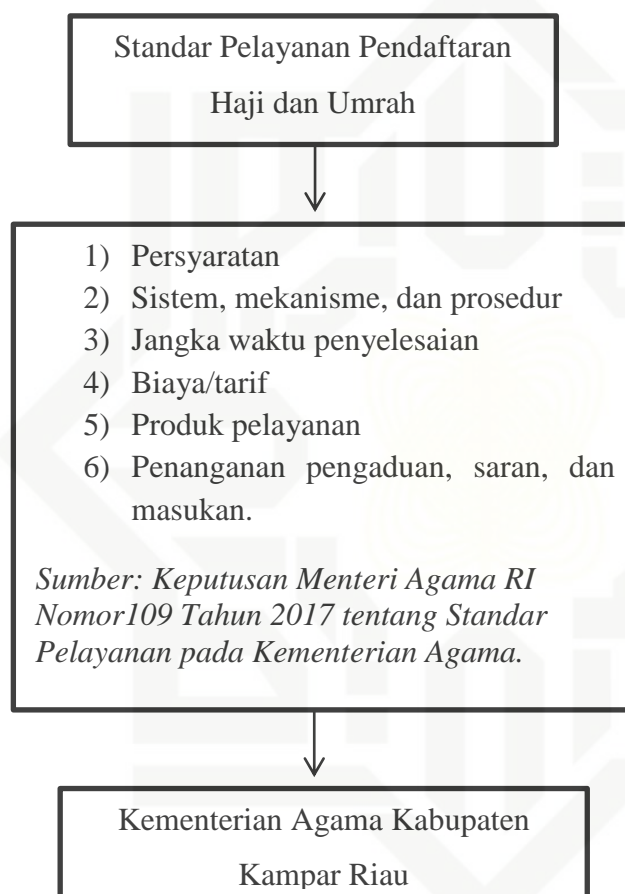
³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodos)*, Bandung: Alfabeta, 2013), h. 60.

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.

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.³⁶ Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek pemmasalahan berdasarkan teori.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



³⁶ Soegiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung. CV Alfabeta, 2007), hal. 60.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penggambaran atau pemaparannya secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penulisan, dan kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Adapun objek yang terdapat dalam penelitian ini adalah Sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan penulisan kualitatif, yaitu suatu proses pemecahan masalah yang di teliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci. Penulisan kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam setting tertentu yang ada dalam kehidupan riil dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadi.³⁷ Dan disusun dengan bentuk kata-kata dan bahasa secara deskripsi dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam sebuah penulisan ilmiah lokasi dan waktu penulisan menjadi modal atau tonggak utama sebagai bentuk sasaran kajian. Sehingga penulis dapat membuat suatu batasan terhadap masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini dan mengakuratkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Adapun lokasi dalam penulisan ini dilakukan di Kementerian Agama yang beralamat JL. D.I Panjaitan,

³⁷ Muh.Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi kasus*, (Jawa Barat: Cv Jejak, 2017), 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.

Langgini, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau. Sedangkan waktu penelitiannya dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

3.3 Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.³⁸ Data juga dapat diartikan sebagai semua keterangan yang diperoleh dari orang yang dijadikan informan yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian itu. Ada dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penulisan-penulisan kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data mentah yang di ambil oleh peneliti sendiri (bukan dari orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya dan data tersebut sebelumnya tidak ada, dan data primer menggunakan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.

3.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari pustaka atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu, dan data sekunder ini disebut juga sebagai data tersedia.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang di yakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang di teliti. Setelah di tetapkan lokasi penelitian, berikutnya dipilih informasi sebagai subjek penelitian. Dengan kata lain informan adalah kunci dari yang baik pengetahuannya serta keterlibatan mereka dengan permasalahan yang akan di teliti tidak diragukan lagi. Selain itu

³⁸ Moh. Pabundu, *Metologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 57.



nantinya semua informan tersebut diwawancarai secara mendalam (*indepth interview*) untuk mendapatkan informasi yang valid, relevan dan memadai.³⁹

Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang dipilih berdasarkan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan.⁴⁰ Teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu orang yang paling tau atau tentang apa yang kita harapkan atau dia mungkin sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajah objek atau situasi sosial yang diteliti.

1. Informan Kunci

Merupakan orang yang menjadi sasaran peneliti agar dapat memberikan penjelasan berbagai hal dengan penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sasaran peneliti adalah para pegawai dan pengurus seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terkhusus dibidang pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau yang berjumlah 4 orang yaitu Bapak Syamsuatir M.E.Sy, Ibu Nurijas S.H, Bapak Irwan Taufik S.Ag, dan Bapak Alfitra Lisfiandi S.Kom.

2. Informan Tambahan

Dalam penelitian ini adalah 4 orang calon jamaah haji yang mendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau yaitu Ibu Dedeh Khoeriah, Bapak Zainal Arifin, Bapak Zulfadli, dan Bapak M. Nasir.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi lapangan, yakni penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung lapangan dengan menggunakan beberapa instrumen penelitian, antara lain:

³⁹ Rukin, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cedikia Indonesia, 2019), 75.

⁴⁰ Supranto Johannes, *Sampling dalam Auditing*, (Jakarta: Rajawali Press, 2007), 3.



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. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁴¹ Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena dilapangan yang hendak diteliti.⁴² Metode ini digunakan oleh penulis untuk dapat mendapatkan data yang selengkapnyanya yaitu dengan cara datang ke objek atau ke lokasi tempat yang akan diteliti, dengan memperhatikan dan mencatat segala hal atau objek yang dianggap penting guna memperoleh gambaran objek penelitian yang ada pada penelitian ini yaitu Sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan diantara dua orang atau lebih yang saling bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi yang diberikan.⁴³

Dari penelitian ini penulis mendapatkan informasi data tentang masalah yang akan diteliti penulis. Di sini yang berpihak sebagai wartawan adalah peneliti sendiri dan narasumber adalah subjek yang dijadikan penelitian. Teknik ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Dan juga digunakan dalam kegiatan wawancara mendalam. Melalui teknik wawancara, peneliti bisa merangsang informasi agar memiliki pengalaman yang lebih luas. Setelah selesai wawancara, peneliti menyusun hasil wawancara sebagai hasil percatatan dasar

⁴¹ Ismail Nuridin & Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 173.

⁴² Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research*, Jilid II, (Yogyakarta: FB UGM, 1991), 136.

⁴³ Cholid Narbuko Dan Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 83.



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.

sekaligus abstraksi untuk keperluan analisis data. Teknik ini peneliti gunakan untuk menanyakan serangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data, hingga pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan data itu sendiri. Tujuannya untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang didokumentasikan.

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁴⁴ Dokumentasi ini juga sebagai pendukung dan penguat dalam keabsahan penelitian ini.

3.6 Validitas Data

Validitas data adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Validitas data merupakan derajat ketetapan data antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya.

Dalam penelitian kualitatif, sumber utama adalah manusia karena itu yang diperiksa adalah keabsahannya. Untuk mengukur dan menunjukkan bahwa data penelitian ini valid, maka dilakukan uji kebenaran data yang diperoleh dari informan penelitian dalam mengungkap realitas menurut apa yang dilakukan, dirasakan atau dibayangkan yang dikenal dengan *trustworthines*.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji kebenaran penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan penelitian ini, untuk keabsahan. Hasil penelitian menggunakan triangulasi metode.

⁴⁴ Suyitno, *Metode Penulisan Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), 113.



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.

Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap metode observasi, atau menguji sumber data, apakah sumber data ketika wawancara dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu tujuannya adalah untuk mencari kesamaan dengan metode yang berbeda.⁴⁵

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasi dan mengurutkan data kedalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penulisan serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penulisan. Pengorganisasian dan pengolahan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya di angkat menjadi teori substantif.⁴⁶

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. Analisis data juga dapat diartikan sebagai suatu proses sistematis yang berlangsung terus-menerus, bersama dengan pengumpulan data.⁴⁷ Adapun analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yang datanya diperoleh langsung dari lapangan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Dapat ditempuh dengan tiga cara yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan

⁴⁵ Aan Komariah, *Metodologi Peneitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 154.

⁴⁶ Sandu Siyato & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 120.

⁴⁷ Bogang Suyanto, *Metode penelitian sosial*, (Jakarta: Kencana Prenada media group, 2010), 87.



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.

membuang yang tidak perlu. Dengan kata lain produksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil panggilan data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini penulis mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penulisan dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penulisan tersebut.⁴⁸

⁴⁸ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 123.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Dalam sejarah singkatnya Kementerian Agama Kabupaten Kampar berkedudukan di Pekanbaru. Pekanbaru sebelum tahun 1967 menjadi Ibukota tiga Kepala Pemerintahan, yaitu Ibukota Propinsi Riau, Ibukota Pekanbaru, dan Kabupaten Kampar. Jadi ketika itu Bupati Kampar berkedudukan di Pekanbaru, begitu juga dinas / Instansi berkantor di Pekanbaru termasuk Kantor Kementerian Agama Kampar. Namun pada tahun 1967 Instansi Pemerintahan Kabupaten Kampar pindah ke Bangkinang, termasuk Kantor Kementerian Agama yang terdiri dari beberapa Inspeksi yang belum menyatu, yaitu Inpeksi Urusan Agama Kabupatem Kampar, Inpeksi Pendidikan Agama Kabupaten Kampar, dan Inpeksi Penerangan Agama Kabupaten Kampar.

Kemudian, pada tahun 1975 Inspeksi disatukan menjadi Kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten Kampar, berdasarkan KMA No. 18 tahun 1975 yang dilengkapi dengan Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Pendididkan Agama Islam, dan Seksi Penerangan Agama Islam. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar disamping sebagai sebuah instansi Vertikal yang berada di tingkat Kabupaten Kampar, juga merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang Agama di Tingkat Kabupaten dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau.⁴⁹

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar menjabarkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar. Kementerian Agama Kabupaten Kampar terus berkembang dengan pesat, pada saat ini Kankemenag Kampar dipimpin oleh Drs H Alfian, M.Ag.

⁴⁹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021



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.

Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah instansi vertikal yang bertugas di bidang agama sebagai wakil pemerintah pusat (Kementerian Agama RI) yang melaksanakan urusan dan pengaturan dibidang agama di Wilayah Kabupaten Kampar sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan oleh pemerintah pusat.⁵⁰

4.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

1. Visi

Visi adalah cara pandang jauh ke depan ke mana dibawa atau gambaran menantang tentang keadaan masa depan kemana suatu organisasi harus dibawa dan diarahkan agar secara konsisten dan tetap eksis, antisifatif, inovatif serta produktif dan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan.

Adapun Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar sebagai berikut: **“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Kampar yang Taat Menjalankan Ajaran Agama dan Menjadikan Agama Sebagai Landasan Akhlak, Moral dan Etika”**. Makna dari visi tersebut adalah bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar berkeinginan menjadi instansi pelopor, mediator dalam mewujudkan masyarakat Kabupaten Kampar yang taat dalam beragama, menjadikan agama sebagai pedoman dalam hidupnya sehingga terciptanya masyarakat sejahtera lahir dan bathin.⁵¹

2. Misi

Untuk mencapai visi tersebut diperlukan action atau kegiatan yang terencana dan berkesinambungan sampai pada tahun yang ditentukan, dan itu semua dituangkan dalam bentuk misi. Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, maka Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan aparatur Kemenag Kab. Kampar yang bersih dan berwibawa melalui peningkatan kualitas aparatur, sarana dan prasarana yang memadai.

⁵⁰ Website Kementerian Agama Kabupaten Kampar: <https://kampar.kemenag.go.id/>

⁵¹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021



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) Meningkatkan pelayanan prima dalam pencatatan pernikahan, Pengembangan Keluarga sakinah, Pembinaan Produk Halal, Pembinaan ibadah sosial dan kemitraan umat Islam.
- 3) Memberikan Pelayanan Prima dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh Melalui Pembinaan Manasik Haji dan Pasca Haji.
- 4) Meningkatkan Pelayanan Prima pada Madrasah dan Pendidikan Islam pada Sekolah Umum melalui peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana pendidikan sehingga terwujudnya pendidikan agama yang berkualitas.
- 5) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam Pendidikan Keagamaan Melalui peningkatan fungsi pokok pesantren dan pendidikan kemasyarakatan.
- 6) Meningkatkan Fungsi Masjid / Mushalla dan TPQ/TSQ serta penyiaran Agama melalui peran serta masyarakat dalam kegiatan keagamaan, Hari Besar Keagamaan MTQ dan Tamaddun.
- 7) Menjadi Fasilitator, Koordinator, Motifator dan Regulator bagi pelaksanaan Pengelolaan Zakat Profesional dan Amanah.
- 8) Meningkatkan fungsi dan peran pengelolaan zakat sehingga menjadi profesional dan transparan.
- 9) Meningkatkan dan memperkuat paran wakaf dalam rangka pensertifikatan tanah wakaf.
- 10) Meningkatkan pelayanan Dalam Produk Halal.
- 11) Meningkatkan pelayanan Pengukuran Arah Kiblat.⁵²

4.3 Tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Dari misi besar tersebut dijabarkan kedalam tujuan, adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar untuk tahun 2020 - 2024 seperti uraian berikut. Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun, adapun tujuan

⁵² Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021



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

yang ingin dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar sebagai berikut:

- Mewujudkan peningkatan mutu pelayanan publik dan peningkatan kualitas tata kelola Kementerian Agama Kab. Kampar yang akuntabel melalui peningkatan sarana dan prasarana serta profesionalisme aparatur.
- Mewujudkan pengelolaan aset-aset negara baik pembukuan, inventarisasi dan pelaporan secara profesional dan bertanggung jawab.
- Mewujudkan kerukunan hidup umat beragama melalui pemberdayaan lembaga Agama dan pemberdayaan tokoh-tokoh agama serta mengintensifkan dialog keagamaan.
- Mewujudkan peningkatan mutu pendidikan agama dan keagamaan yang mampu bersaing dengan lembaga pendidikan sejenis lainnya guna memenuhi tuntutan masyarakat dan dunia kerja.
- Mewujudkan peningkatan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntunan agama, meningkatnya fungsi dan tokoh-tokoh agama dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial, meningkatnya hasil guna dan daya guna zakat.
- Mewujudkan pemberdayaan lembaga wakaf beserta fungsi-fungsinya.
- Mewujudkan terbentuknya tim sertifikasi halal dan Pembentukan Badan Hisab Rukyat serta mengoptimalkan pemberdayaan fungsi-fungsinya.
- Mewujudkan Pembrantasan buta aksara Al-Qur'an.
- Mewujudkan ummat yang mampu memproteksi dirinya dari ancaman globalisasi informasi dan budaya dengan memberikan pemahaman agama yang benar.
- Meningkatkan kerjasama Kementerian Agama dengan organisasi keagamaan dalam dalam percepatan perwujudan Visi Kementerian Agama Kab. Kampar.



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.

- 11) Mewujudkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji secara professional.⁵³

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Tugas pokok Kementerian Agama Republik Indonesia adalah membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang keagamaan. Sedangkan tugas Pokok Kantor Kementerian Agama berkedudukan di kabupaten/kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Kantor Kementerian Agama mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Kampar.
- 2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
- 4) Pembinaan kerukunan umat beragama.
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten Kampar.⁵⁴

⁵³ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021

⁵⁴ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.5 Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Wilayah kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar terdiri dari 21 Kecamatan Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Kampar, yaitu Kecamatan Bangkinang, Kec. Kuok, Kec. XIII Koto Kampar, Tambang, Siak Hulu, Kampar, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Hilir, Tapung, Tapung Hulu, Tapung Kiri, Bangkinang, Kec. Salo, Kampar Timur, Gunung Sahilan, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Perhentian Raja, dan Kampar Kiri Tengah dan ditambah dengan satu Kecamatan Baru Yang Bernama Kecamatan Koto Kampar Hulu yang telah memiliki KUA definitive dengan Kepala KUA baru yang dilantik berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Nomor : Kw.04.1/2Kp.07.6/137/SK/2017 tanggal 22 juni 2017.

4.6 Profil SDM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Dalam menjalankan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar didukung oleh 551 Pegawai, Data Per 13 Oktober 2021 yang tersebar pada 14 Satuan Kerja (satker) Negeri, include di dalamnya Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar, MI/MTs/MA/Ponpes Swasta, SD Negeri, SLTP Negeri dan SMA Negeri.

Dalam rangka pencapaian sasaran kinerja tahun 2021 yang lebih efektif dan efisien, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar telah menempatkan pegawai yang tepat sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi di bidangnya melalui program-program seperti pendidikan dan pelatihan, pemberian Izin belajar, serifikasi guru yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Data pegawai dimaksud dapat diklasifikasikan berdasarkan golongan, pendidikan, usia dan jabatan.

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

Tabel 4.1
Jabatan Fungsional

No	Nama Jabatan	Jumlah	Satuan	Persentase
1	Struktural	80	Orang	7,130,125
2	JFI	85	Orang	1,515,152
3	Guru	380	Orang	6,773,619
4	Pengawas	17	Orang	3,030,303
5	Penghulu	21	Orang	3,743,316
6	Penyuluh	14	Orang	2,495,544
7	Perencana	2	Orang	0,356,506
Jumlah		560	Orang	100%

Sumber: Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar (2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar terbanyak adalah jabatan fungsional sebagai Guru yaitu 381 orang atau 67,91 %, sedangkan jabatan fungsional lainnya adalah gabungan dari beberapa jabatan fungsional di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar antara lain Pengawas, Penghulu, Penyuluh dan Perencana. Jabatan fungsional tersebut adalah Pengawas (17 orang), Perencana (Pertama) (2 orang), Penghulu (21 Orang), Penyuluh (14 Orang), sedangkan JFU berjumlah 86 orang dan Jabatan Struktural sebanyak 40 orang.

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kampar Struktur organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Berdasarkan PMA No. 13 Tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama terdiri dari:⁵⁵

a) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

b) Sub bag Tata Usaha

Sub bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan Pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

c) Seksi Pendidikan Madrasah

⁵⁵ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021



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.

Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.

- d) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

- e) Seksi Pendidikan Agama Islam

Seksi Pendidikan Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama Islam, dan pendidikan keagamaan Islam.

- f) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

- g) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

- h) Penyelenggara Syariah (Pada Saat Laporan LAKIP ini dibuat Penyelenggara Syariah di Plt Kan Kepada Kasi Bimas Islam)

Penyelenggara Syariah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.

- i) Penyelenggara Kristen

Penyelenggara Kristen mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen.

- j) Unit Pegawai



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

Unit kepegawaian mempunyai tugas melakukan persiapan bahan penyusunan organisasi dan tata laksana serta pengelolaan urusan kepegawaian.

k) Unit Keuangan

Unit keuangan mempunyai tugas melakukan penyusunan anggaran serta pelaksanaan urusan keuangan.

l) Unit Perencanaan

Unit perencanaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi dan laporan.

m) Unit Umum

Unit umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pemeliharaan serta pengelolaan dan pelaporan barang milik negara.

n) PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Pelayanan Terpadu.

4.7 Data Calon Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Berikut adalah data calon haji yang mendaftar haji di masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

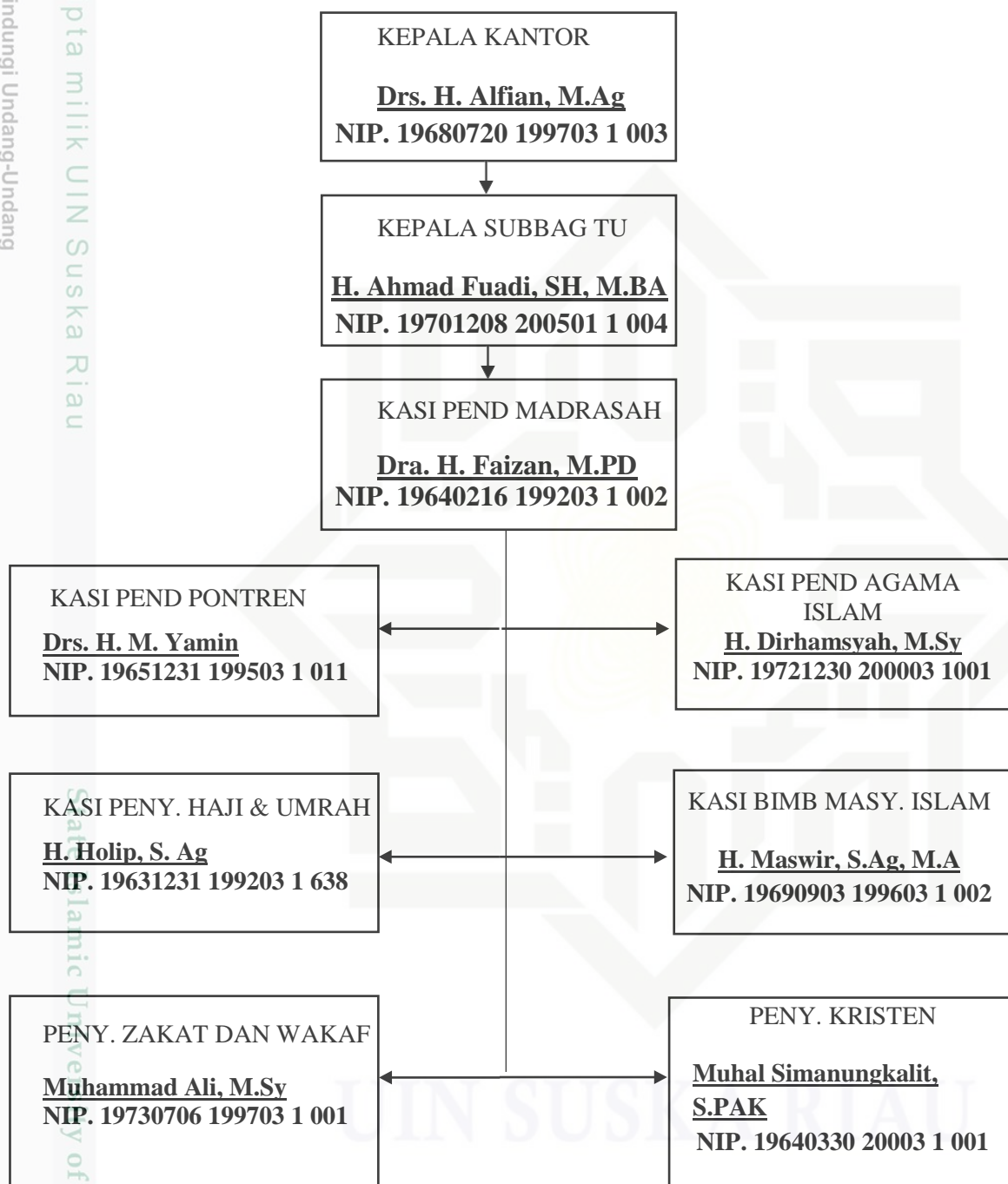
Tabel 4.2
Jamaah haji masa pandemi Covid-19

No	Tahun	Jumlah Calon Jamaah Haji
1.	2020	1040 Orang
2.	2021	732 Orang
3.	2022	316 Orang

Sumber: Data Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

4.8 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Satuan Islam Urvetery 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.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau, dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau memberikan sistem pelayanan berupa sistem pelayanan pendaftaran secara langsung dari Kementerian agama Kabupaten Kampar Riau dan akan memberikan pendaftaran secara online yang dapat dilakukan dari rumah saja oleh calon jamaah haji.

Kedua, sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau mengalami perubahan dalam pelayanannya, yaitu penghapusan perekaman sidik jari untuk memutus mata rantai Covid-19. Calon jamaah tidak boleh menyentuh satu barang untuk bersama-sama sesuai dengan protokol kesehatan dan calon jamaah yang mendaftar dibatasi agar tidak banyak antrian.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan tentang sistem pelayanan pendaftaran haji masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau, yaitu:

1. Petugas penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau hendaknya memberikan pelayanan yang baik terhadap calon jamaah.
2. Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau hendaknya mempertahankan hubungan yang baik antara petugas pelayanan haji dengan calon jamaah haji agar terciptanya kerjasama yang baik diantara kedua belah pihak dalam proses pelayanan pendaftaran haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amirin, Tatang M. 2011. *Pokok-pokok Teori Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Badan Pengelola Mesjid Agung An-Nur (BP.MAA). 2010. *Fiqih Haji*. Pekanbaru: Divisi Imarah.
- Choliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra cendekia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fitrah, Muh. & Luthfiah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi kasus*. Jawa Barat: Cv Jejak.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Penelitian Research*, Jilid II. Yogyakarta: FB UGM.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama Republik Indonesia 2014. *Buku Siswa Fikih Pendekatan Sainifik Kurikulum 2013 Madrasah Aliyah X*. Jakarta:Kementerian Agama, 2015.
- Komariah, Aan. 2014. *Metodologi Peneitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Matindas, R. 2002. *Manajemen SDM Lewat Konsep AKU*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak milik UIN Suska Riau

Site of UIN Suska Riau

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid. Dan Abu Achmad. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurdin, Ismail. & Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pabundu, Moh. 2006. *Metologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Razak, Abd. 2017. *Fiqih Haji*. Badan Pengelolah Masjid Agung An-Nur.
- Rukin. 2019. *Metodologi penelitian kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cedikia Indonesia.
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyato, Sandu. & M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soegiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodos)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: CV. Simbiosis Rekatama Media.
- Suyanto, Bogang. 2010. *Metode penelitian sosial*. Jakarta: Kencana Prenada media group.
- Suyitno. 2018. *Metode Penulisan Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandr. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

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.

JURNAL

- Asmara, Rini. *“Sistem Informasi Pengelolaan Data Penanggulangan Bencana pada Kantor BPBD”*. Jurnal: J-Click, Vol. 3, No. 2, Desember 2016.
- Astini, Ni Komang Suni. *“Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada Masa Pandemi Covid-19”*. Jurnal: Lampung, Vol. 11 No. 2, Juli 2020.
- Astuti, Tri. dan Rr. Indah Mustikawati. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Jurnal Nominal, Vol. 2, No. 1, 2013.
- Dewi, Subkhani Kusuma. *“Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah dan Turisme Spiritual”*. Jurnal: Empirisma, Vol. 26, No. 2, Juli 2017.
- Fahham, Achmad Muchaddam. *“Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya”*. Jurnal: Kajian, Vol. 20, No. 3, September 2015.
- Handayani, Rina Tri. Dkk. *“Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity”*. Jurnal Ilmiah: STIKES Kendal Vo. 10, No. 3, Juli 2020.
- Manan, Syaepul. *“Pembinaan Akhlak Mulia Keteladanan dan Pembiasaan, Jurnal: Pendidikan Agama Islam, Vol. 15, No. 1, 2017.*
- Maryam, Neneng Siti. *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Jurnal: Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.
- Munawaroh, Zahrotun. dkk. *“Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”*. Jurnal: Ilmu Dakwah, Vol. 35, No. 2, Juli-Desember 2015.
- Nidjam, Achmad. *“Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekayasa Ulang Proses Bisnis”*. Jurnal: Penamas, Vol. 28, No. 3, Oktober-Desember 2015.
- Takwim. dkk, *“Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara”*. Jurnal: Ekonomi, Sosial & Humaniora, Vol. 03, No. 01, Agustus 2021.
- Wahab, Wirdayani. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”*. Jurnal: Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017.



SKRIPSI

Abid, Muzakkir. Skripsi: *“Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kota Jambi”*. Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020.

Indrawati. Skripsi: *“Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enkering”*. Makassar: Universitas Muhammadiyah, 2021.

Refniati. Skripsi: *“Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru”*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.

PERATURAN PEMERINTAH

Keputusan Manteri Agama Republik Indonesia, *“Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H / 2020 M”* (2020).

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada Kementerian Agama. *“Standar Pelayanan”*. Bab II huruf B.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 656 Tahun 2020 Tentang *“Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama”*.

Menteri Agama RI. *“Keputusan Menteri Agama RI Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H”*.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016. *“Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama”*.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2018. *“Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler”*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *“Tentang Pelayanan Publik”*.

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.

WEBSITE

Fakhruddin, Muhammad. “Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi Dan NormalSama”. Ihram, 2020. <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-%20pandemi-dan-normal-sama>.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar. <https://kampar.kemenag.go.id/>.



LAMPIRAN DOKUMENTASI



Foto Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar



Dokumentasi bersama Staff pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar (2022)

© 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 milik UIN Suska Riau



Dokumentasi wawancara bersama Bapak Syamsuatir (2022)

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Dokumentasi wawancara bersama Ibu Nurijas (2022)



Dokumentasi wawancara bersama calon jamaah (2022)

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© 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.



Dokumentasi bersama pegawai
Penyelenggara haji dan umrah (2022)

© Hak cipta milik 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.



Dokumentasi bersama calon jamaah (2022)



Dokumentasi ruangan pelayanan haji dan umrah

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 UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN WAWANCARA

Nama : Helmalia Putri
 Nim : 11840422726
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul Penelitian : Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

NO.	Nama Responden	Umur	Keterangan
1.	Ibu Nurijas, S.H	50 Th	Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
2.	Bapak Syamsuatir M.E.Sy,	52 Th	Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
3.	Bapak Irwan Taufik S.Ag	48 Th	Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
4.	Bapak Alfitra Lisfiandi S.Kom.	43 Th	Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
5.	Ibu Dedeh Khoeriah	52 Th	Calon Jamah Haji
6.	Bapak Zainal Arifin	50 Th	Calon Jamah Haji
7.	Bapak Zulfadli	45 Th	Calon Jamah Haji
8.	Bapak M. Nasir	47 Th	Calon Jamah Haji

(Kepada Pengurus Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau)

Indikator Pertanyaan:

1. Persyaratan
 - 1) Apa sajakah persyaratan pendaftaran haji dan umrah bagi calon jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
 - 2) Bagaimana jika persyaratan pendaftaran calon jamaah haji dan umrah tidak memenuhi syarat?



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

- 3) Bagaimana menyikapi/mengatasi calon jamaah lanjut usia yang kebingungan dalam melengkapi syarat-syarat pendaftaran haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
- 4) Apakah ada ketentuan syarat yang dilakukan oleh pihak Penyelenggara haji dan umrah untuk calon jamaah haji yang melakukan pendaftaran ditengah pandemic Covid-19?
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 1) Apa saja sistem pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam memenuhi kebutuhan calon jamaah yg ingin mendaftarkan haji dan umrah?
 - 2) Bagaimanakah sistem pelayanan pendaftaran haji dan umrah pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
 - 3) Apakah sistem pelayanan pendaftaran haji dan umrah mengalami perubahan dimasa pandemi Covid-19?
 - 4) Bagaimana mekanisme pelaksanaan pendaftaran haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
 - 5) Bagaimana prosedur pendaftaran haji dan umrah dimasa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
 - 6) Apakah ada calon jamaah yang mengalami kesulitan terhadap prosedur pendaftaran haji dan umrah di Kementerian Agama? Bagaimana cara menanganinya?
 - 7) Apakah prosedur pendaftaran haji dan umrah mengalami kendala dimasa pandemi Covid-19? Jelaskan!
3. Jangka waktu penyelesaian
 - 1) Berapakah jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian pendaftaran haji dan umrah di Kementerian agama?
 - 2) Apakah ada keluhan calon jamaah tentang waktu yang dihabiskan dalam melakukan pendaftaran haji dan umrah?



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

4. Biaya/tariff
 - 1) Apakah ada peningkatan biaya untuk Keberangkatan haji dan umrah dimasa Pandemi Covid-19 di Kementerian agama?
5. Produk pelayanan
 - 1) Apa sajakah produk pelayanan yang ada di Kementerian agama Kabupaten Kampar?
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - 1) Bagaimana cara penanganan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Kampar terhadap calon jamaah yang kebingungan dalam mendaftar haji dan umrah?
 - 2) Bagaimana cara penanganan bagi calon jamaah yang ingin mengajukan pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
 - 3) Apakah ada calon jamaah haji dan umrah yang memberikan kritik dan aduan terhadap pelayanan yg diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kampar? Jika ada bagaimana mengatasinya?

(Kepada calon jamaah yang mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Kampar)

Indikator Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pendaftaran haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
2. Apa pendapat bapak/ibu tentang persyaratan pendaftaran yang diberikan oleh petugas pelayanan pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
3. Apakah bapak/ibu mengalami kesulitan dalam persyaratan pendaftaran haji dan umrah?

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sistem pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kampar?
5. Apakah bapak/ibu merasa keberatan terhadap biaya/tarif yang dikenakan untuk keberangkatan haji dan umrah?

© 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.





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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

Pekanbaru, 21 Januari 2022

Nomor : B-123/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: HELMALIA PUTRI
N I M	: 11840422726
Semester	: VII (TUJUH)
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

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

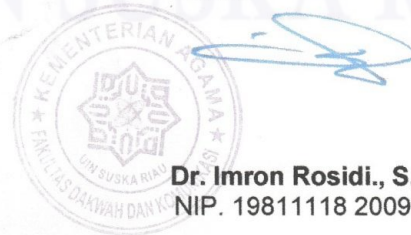
"Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau".

Adapun sumber data penelitian adalah :
Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau.

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan



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

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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

Diindungi Undang-Undang
Dilindungi Undang-Undang
Dilindungi Undang-Undang



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44936
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-123/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2022 Tanggal 21 Januari 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

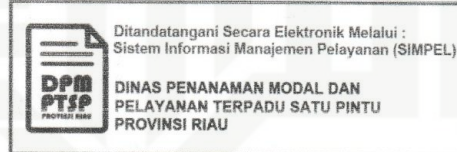
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | HELMALIA PUTRI |
| 2. NIM / KTP | : | 11840422726 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKAWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 7 Februari 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN H. R SOEBRANTAS NOMOR..... TELP. (0762) 20146
BANGKINANG

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2022/87

Tentang

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

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/45192 tanggal 07 Februari 2022, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama : **HELMALIA PUTRI**
2. NIM : 11840422726
3. Universitas : UIN SUSKA RIAU
4. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR RIAU**
9. Lokasi : KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 16 Februari 2022

a.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kepala Bidang ideologi, wawasan kebangsaan
dan karakter Bangsa


ONNITA, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kampar.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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
Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR

Jalan DI. Panjaitan No. 15 Bangkinang
Telepon : (0762) 20456 Faksimili : (0762) 20228
Website : www.kampar.kemenag.go.id

SURAT REKOMENDASI
NOMOR : B-521/KK.04.4/OT.00/2/2022

TENTANG
IZIN PENELITIAN / OBSERVASI

Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar setelah Mempelajari Permohonan dari Helmalia Putri Tanggal 18 Februari 2022, dengan ini Memberikan Rekomendasi Izin Penelitian / Observasi Kepada :

Nama : HELMALIA PUTRI
NIM : 11840422726
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul : SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR RIAU
Lokasi : KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR

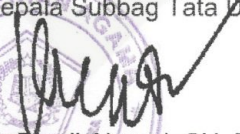
Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Tidak Melakukan Penelitian yang Menyimpang dari Ketentuan dalam Proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada Hubungannya dengan Kegiatan Riset/Prariset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian / Pengumpulan Data ini Berlangsung Selama 6 (Enam) Bulan terhitung Mulai Tanggal Rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikianlah Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan Kepada Pihak yang terkait diharapkan untuk dapat Memberikan Kemudahan dan Membantu Kelancaran Kegiatan Riset ini terimakasih.



an. Kepala,
Kepala Subbag Tata Usaha


H. Fuadi Ahmad, SH, MAB
NIP. 197012082005011004

Disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIOGRAFI PENULIS

Helmalia Putri lahir di Bangkinang tanggal 26 Juli 2000. Penulis merupakan anak kedua dari enam bersaudara. Anak dari pasangan Ayahanda Syafrizal dan Ibunda Mardiana. Penulis menyelesaikan pendidikan SDN 004 Pulau Tepi Air pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan ditingkat SMPN 1 Bangkinang dan tamat pada tahun 2015. Kemudian, penulis melanjutkan SMAN 2 Bangkinang Kota dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah, masuk menggunakan jalur UM-PTKIN untuk meraih gelar Sarjana jenjang Strata Satu (S1).

Pada tahun 2021, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata dari rumah plus (KKN-DR) di Kelurahan Pasir Sialang, Kecamatan Bangkinang selama 40 hari. Kemudian melanjutkan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

Penulis melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar. Kemudian mendapatkan ACC dari pembimbing skripsi pada tanggal 31 Maret 2022.

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.